

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma Lappeenranta
Liiketalous
Yritysjuridiikka

Meri Piironen

Liikuntakeskusten kuluttajasopimukset

Case: Imatran kylpylä Fitness

Opinnäytetyö 2016

Tiivistelmä

Meri Piironen

Liikuntakeskusten kuluttajasopimukset, case Imatran kylpylä Fitness, 48 sivua,
1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketalous Lappeenranta

Liiketalouden koulutusohjelma

Yritysjuridiikka

Opinnäytetyö 2016

Ohjaaja: lehtori Jarmo Kemppinen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön päätavoitteena oli laatia työn toimeksiantajan Imatran kylpylä Fitnessin ja yrityksen liikuntapalveluiden asiakkaiden välille päivitetty klubijäsenso-
pimukset ja niihin selkeät sopimusehdot. Laaditut ehdot käydään työssä läpi, ja
ne avataan lukijalle mahdollisimman selkeästi.

Tutkimus käsittelee sopimusoikeuden perusteita ja yleisiä periaatteita, liittyen lii-
kunta-alaan. Sopijaosapuolten vastuut, velvollisuudet ja oikeudet pyritään avaa-
maan lukijalle. Lisäksi tutkitaan liikunta-alalla tällä hetkellä vallitsevaa sopimus-
käytäntöä yleisesti sekä niihin liittyviä ongelmia sopimusoikeuden periaatteiden
näkökulmasta.

Työ sai alkunsa toimeksiannon lisäksi aiheen ajankohtaisuuden vuoksi. Vuonna
2014 Kilpailu- ja kuluttajavirasto vastaanotti yhteensä 615 yhteydenottoa liittyen
liikuntakeskusten kuluttajasopimuksiin ja niiden sopimusehtoihin. Aihe oli tuolloin
kahdenkymmenen yleisimmän asian joukossa.

Yhteydenottojen joukossa oli sopimukseen liittyvien epäselvyyksien ja erimieli-
syyksien lisäksi kuluttajia harhaanjohtavaan markkinointiin liittyviä tapauksia.
Edelleen kuluneena vuonna julkisuutta ovat saaneet lukuisat erimielisyydet ja rii-
tatilanteet, liittyen liikuntakeskusten epäselviin ja tulkinnanvaraisiin kuluttajasopi-
mukseen ehtoihin.

Tutkimuksen lähteinä käytettiin lainsäädännön ohella sopimusoikeutta käsittele-
vää kirjallisuutta, internetjulkaisuja- ja ohjeistuksia, aiheeseen liittyviä uutisartik-
keleita sekä aiempia tutkimuksia aiheeseen liittyen.

Asiasanat: sopimusoikeus, sopimusehdot, kuluttaja, liikuntakeskus

Abstract

Meri Piironen

Consumer contracts in field of fitness centre business, case Imatran kylpylä Fitness, 48 pages, 1 attachment

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Business Administration, Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Specialisation in Business Law

Bachelor's Thesis 2016

Instructor: Mr Jarmo Kemppinen, Lecturer, Saimaa University of Applied Sciences

The main purpose of the study was to draw up a draft contract including terms and conditions between Imatran kylpylä Fitness center and its customers. Two forms were drawn up, one for general use, and the other for minor customers.

The theoretical part deals with the basics and common principles of contract law, especially in the field of fitness centres in Finland today. This work was commissioned by Imatran kylpylä Fitness Oy.

The subject is topical. During year 2014 the Finnish Competition and Consumer Authority (FCCA) received a total amount of 615 consumer contacts, concerning fitness and gym contracts and their terms.

The results of the study show that the main principles of contract law are known and followed by fitness centres to a certain extent, but there are still some points open to various interpretations, especially concerning fixed-term contracts between customers and fitness centre entrepreneurs.

The data for this study were collected from contract law books, legislation, reliable internet publications, news articles and previous researches of this subject.

Keywords: Contract law, terms of contract, consumer, fitness centre

Sisältö

	Käsitteet ja lyhenteet	5
1	Johdanto	6
2	Imatran kylpylä.....	7
2.1	Imatran kylpylä Fitness	8
2.2	Fitness-klubijäsenyys.....	9
2.3	Alaikäisen klubijäsenyys	9
3	Yleistä sopimusoikeudesta	10
3.1	Sopimus oikeustoimena.....	11
3.2	Sopimusoikeuden yleiset periaatteet	13
3.2.1	Sopimusvapaus.....	13
3.2.2	Sopimuksen sitovuus	14
3.2.3	Sopimuksen sovittelu	15
3.2.4	Sopimusrikkomus	16
3.2.5	Sopimussakko	17
3.2.6	Sopimusperusteinen vahingonkorvausvelvollisuus	18
4	Lainsäädäntö ja normien soveltaminen	19
4.1	Pakottava lainsäädäntö.....	20
4.2	Sopimusehdot.....	20
4.3	Alalla vallitseva kauppatapa.....	22
4.4	Tahdonvaltainen lainsäädäntö	22
5	Kuluttajasopimukset ja Kilpailu- ja kuluttajavirasto.....	23
6	Sopimusehtojen laatiminen.....	25
6.1	Mistä sovitaan.....	25
6.2	Osapuolten oikeudet ja velvollisuudet.....	26
6.3	Hinnan ilmoittaminen	26
6.4	Maksaminen	28
6.5	Viivästysseuraamukset	29
6.6	Sopimuksen kesto	30
6.7	Sopimuksen keskeyttäminen	32
6.8	Sopimuksen irtisanominen.....	33
6.9	Sopimusehtojen muuttaminen	36
6.10	Kohtuuttomat sopimusehdot	39
6.11	Kohtuuttomien sopimusehtojen sovittelu	39
6.12	Sopimuksen päätyminen	40
7	Yhteenvedo laadituista sopimusehdoista.....	41
8	Pohdinta.....	43
	Kuvat	46
	Lähteet	47

Liitteet

Liite 1 Imatran kylpylä Fitness jäsensopimusehdot

Käsitteet ja lyhenteet

Oikeussubjekti: Taho, joka voi saada oikeuksia ja tulla velvoitetuksi. Voi olla luonnollinen henkilö tai yhteisö

Oikeustoimi: Tahdonilmaisu, jolla perustetaan, kumotaan tai muutetaan oikeussuhde. Voi olla 1-, 2- tai 3 -puolinen

Oikeussuhde: kahden tai useamman oikeushenkilön välinen sidos

Oikeustoimikelpoisuus: Henkilön kelpoisuus antaa oikeudellisesti sitovia tahdonilmaisuja. Alaikäinen ei ole oikeustoimikelpoinen

OikTL: Oikeustoimilaki, viralliselta nimeltään laki varallisuus oikeudellisista toimista

KSL: Kuluttajansuojalaki. Tehty suojaamaan heikompaa osapuolta eli kuluttajaa

KKV: Kilpailu- ja kuluttajavirasto

1 Johdanto

Työn tausta ja tavoitteet

Opinnäytetyö on rajattu koskemaan sopimusoikeutta liittyen liikunta-alaan. Työssä käydään läpi alaa ja toimeksiantajaa velvoittavia lakipykälä, ja niiden tarkoitusta avataan kirjoittamalla auki toimeksiantajalle laaditut sopimusehdot. Tavoitteena on saada lukijalle selkeä kuva siitä, kuinka sopimusoikeuteen liittyvät periaatteet ja lait käytännössä näkyvät erityisesti kuluttajasopimuksissa, ja mitä kannattaa liikuntakeskuksen asiakkaana ottaa huomioon sopimusta tehdessä.

Alkuperäinen idea työhön tuli silloiselta työnantajaltani Imatran kylpylältä, jossa työskentelin opintojeni ohella osa-aikaisesti 2015 kesään asti. Sopimusoikeus on yksi mielenkiintoisimmista aiheista opinnoissamme. Näin ollen työnantajan tarjous opinnäytetyön toteuttamisesta uudistamalla yrityksen liikuntapalveluiden kuluttajasopimukset ehtoineen oli hyvä aihe, jota lähdin mielelläni toteuttamaan.

Sopimuskäytännöt ja sopimusten ehdot sekä liikuntakeskusten markkinointi kuluttajille ovat olleet huomattavasti esillä erilaisten ongelmien ja epäselvyyksien vuoksi kuluneina vuosina. Kuluttaja-asiamies laati vuonna 2011 ohjeistuksen liikunta-alan kuluttajasopimusten ehdoista, antaen samalla kehotuksen alalla toimiville yrityksille päivittää sopimusehtonsa ohjeistuksen mukaisiksi. Tämä selkiytti tilannetta hieman, mutta edelleen liikuntakeskusten sopimuskäytäntöä voi luonnehtia melko villiksi.

Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö on teoriapohjainen case-tutkimus sopimusoikeudesta, ja liikunta-alalla tällä hetkellä vallitsevista sopimuskäytännöistä. Pääpiste painottuu erityisesti kuluttajasopimuksiin, koska kyseistä sopimustyyppiä lähdettiin Imatran kylpylä Fitnessille toteuttamaan, ja alaan liittyvät ongelmat painottuvat niihin.

Työn teoreettisen viitekehyksen muodostavat siinä käytetyt lait, asetukset, viranomaisten laatimat julkaisut sekä kirjallisuus. Sopimusoikeuden periaatteet ja alaan liittyvät termit lyhenteineen käydään läpi ensimmäisenä, jotta kokonaiskuva olisi helpompi muodostaa lukijalle.

Tutkimusmenetelmä muotoutui tapaustutkimukseksi aiheen tarkentuessa toimeksiannon myötä käsittelemään tiettyä kohdetta, Imatran kylpylä Fitnessiä. Teoriaosuuden pohjan muodostaa sopimusoikeuden periaatteet ja varallisuusoi-
keuteen liittyvä lainsäädäntö sekä erityisesti pakottavan lainsäädännön osalta ku-
luttajansuojalaki.

Varsinaisena tutkimuskysymyksenä voidaan pitää sitä, kuinka liikuntakeskusten ja niiden asiakkaiden välisissä käytännöissä noudatetaan sopimusoikeudellisia säännöksiä ja periaatteita ja kuinka tietoisia asiakkaat näistä periaatteista ovat.

Lähteinä opinnäytetyössäni käytän lakien ja asetusten lisäksi kirjallisuutta, luotet-
tavaa alaan liittyvää ohjeistusta ja internetjulkaisuja sekä uutisartikkeleita. Sopi-
musoikeuteen liittyvää kirjallisuutta on saatavilla runsaasti. Haastavaa työn koos-
tamisesta teki osittain vanhentunutta tietoa sisältävät teokset, jolloin päivitetyn
tiedon etsiminen ja lähteen ajantasaisuuden varmistaminen veivät aikaa.

2 Imatran kylpylä

Imatran Kylpylä on perinteikäs hotelli, joka sijaitsee Saimaan rannalla Imatran Ukonniemessä. Hotelli majoitti ensimmäiset asiakkaansa vuonna 1985, ja näin ollen viime vuonna se juhlisti 30-vuotista toimintaansa. Aluksi Imatran Kylpylä toimi pääasiassa kuntoutumislaitoksena. Toiminnan kehittäminen alkoi, kun vii-
konloppujen vapaa kapasiteetti haluttiin ottaa käyttöön. Kylpylällä todettiin mat-
kailun olevan luonteva suunta laajentua luontoa mukailevaksi elämyskes-
kukseksi.

Vuosituhanneen vaihteessa kylpylällä tehtiin noin 100 miljoonan markan investoin-
nit. Hotellisiiven, kokoustilojen, ja kylpyläkadun lisäksi aloitettiin loma-asuntojen
rakentaminen. Alkunsa sai myös kylpylä Taikametsä, johon haettiin teema suo-
malaiseen metsään liittyvästä mytologiasta. Myös kylpylän koko sisääntulo uu-
distettiin rakentamalla aula ja vastaanotto uudestaan.

Vuosina 2005–2007 tehdyt uudet investoinnit lisäsivät vapaa-ajan asiakkaiden
kysyntää merkittävästi, ja kuntoutus- ja vapaa-aika toivat kumpikin n. 50 % liike-

vaihdosta. Imatran Kylpylä osti Etelä-Karjalan Messukeskuksessa toimineen fitness - toiminnan välineineen vuonna 2004. Tuolloin alkunsa sai Imatran kylpylä Fitness, joka on tällä hetkellä liikuntapalveluineen Imatran kylpylän tuottavimpia osastoja. (Imatran kylpylä Fitness.)

Kylpylän keskeinen sijainti Ukonniemen laajentuvassa vapaa-aikakeskuksessa mahdollistaa sujuvat urheiluseurojen harjoitusleirit, lajivalmennusleirit, seuraleirit ja turnaukset. Ukonniemen vapaa-aikakeskus käsittää kylpylän ja keilahallin lisäksi yleisurheilukentän, jalkapalloilijoille luonnonnurmen ja tekonurmen, Avia Sport -hallin, kahden kaukalon Imatra Spa -areenan, tennishallin, Karhumäki DiscGolfPark -frisbeegolfradan sekä kattavan ulkoilureitistön ja latuverkoston. (Imatran kylpylä Fitness.)

Imatran kylpylä on uudistanut strategiaansa viime vuosina, profiloituen nykyisin enemmän urheiluopistomaisena palveluntarjoajana. Hotellin liikuntapalveluiden käytössä ja asiakasmäärässä on ollut havaittavissa maltillista nousujohteisuutta viime vuosina. (Imatran kylpylä Fitness.)

2.1 Imatran kylpylä Fitness

Imatran kylpylä Fitness tarjoaa monipuolisia liikuntapalveluita hotellin asiakkaiden lisäksi myös ulkopuolisille kävijöille. Palvelutarjonta kattaa erilaisten ohjattujen ryhmäliikuntatuntien lisäksi kuntosalin ja liikuntasalin, jossa voi pelata esimerkiksi sulkapalloa ja sählyä. Asiakkaille on tarjolla myös erilaisia kuntotestauksia, valmennusryhmiä, kehonkoostumusmittauksia ja luonnollisesti kylpylä Taikametsän sauna- ja allasosaston palvelut.

Ryhmäliikuntatunnit ovat erittäin suosittuja, ja Fitnessin palveluiden rekisteröityneitä klubijäseniä on tällä hetkellä yli sata. Ryhmäliikuntaohjaajia Fitnessillä työskentelee tällä hetkellä vakinaisina talon työsopimuksilla kolme, ja toimeksiantosopimuksilla yksitoista henkilöä (Imatran kylpylä Fitness.)

Tuntitarjonta vaihtelee kausittain. Keskimäärin syys- ja kevätkaudella ohjattua liikuntaa pääsee Imatran kylpylällä harrastamaan noin 45 tuntia viikossa. Kesällä ja juhlapyhien aikana noudatetaan suppeampaa lukujärjestystä. Lisenssituntien

(LES MILLS™, Piloxing®, Sauna Yoga®, HighRoller™) lisäksi tarjolla on monipuolinen valikoima ryhmäliikuntatunteja sisältäen lihaskuntoharjoittelua, sisäpyöräilyä, joogaa, vesijumppaa, pilatesta, ja opastettua kiertoharjoittelua kuntosalilla.

2.2 Fitness-klubijäsenyys

Liikuntapalveluiden eli Imatran kylpylä Fitnessin klubiasiakkaat ovat oikeutettuja osallistumaan ryhmäliikuntatunneille ja käyttämään kuntosalia rajoituksetta. Lisäksi klubiedut sisältävät alennuksia kylpylä Taikametsään ja Bowlville – keilahalliin, sekä valikoitujen yhteistyökumppaneiden liikkeisiin.

Klubijäsenyyksiä on tarjolla tällä hetkellä kuuden ja kymmenen kuukauden pituisilla määräaikaissopimuksilla. Jäsenyys ei jatku määräaikaisuuden jälkeen toistaiseksi voimassa olevana. Asiakkaan halutessa jatkaa jäsenyyttään, hänen kanssaan tehdään uusi kuuden tai kymmenen kuukauden mittainen jäsen sopimus.

2.3 Alaikäisen klubijäsenyys

Holhoustoimilaissa alaikäinen määritellään seuraavasti:

Vajaavaltaisella tarkoitetaan alle 18-vuotiasta henkilöä (alaikäinen) ja sellaista 18 vuotta täyttänyttä henkilöä (täysi-ikäinen), joka on julistettu vajaavaltaiseksi. (Laki holhoustoimesta 442/1999, 2 §.) Holhoustoimilain mukaisesti vajaavaltaisella ei ole oikeutta itse vallita omaisuuttaan eikä tehdä sopimuksia tai muita oikeustoimia, jollei laissa toisin säädetä. (Laki holhoustoimesta, 4 luku, 23 §.)

Fitness-klubijäseneksi voivat liittyä myös alaikäiset asiakkaat. Käytännössä tämä toteutettiin niin, että Fitnessille laadittiin alaikäisille oma jäsen sopimus pohja. Alaikäisen huoltajan on edunvalvojana allekirjoituksellaan hyväksyttävä sopimus. Näin toimittiin siksi, koska alaikäisen tekemä oikeustoimi (sopimus) tulee häntä sitovaksi vasta, jos hänen huoltajansa allekirjoituksellaan sen hyväksyy. Alaikäinen voi itse hyväksyä tekemänsä oikeustoimen täytettyään 18 vuotta.

Alaikäisen sopimuskumppanin kanssa on huomioitava, että alaikäinen voi itse tehdä vain sellaisia oikeustoimia, jotka ovat olosuhteisiin nähden tavanomaisia

tai merkitykseltään vähäisiä. (Laki holhoustoimesta, 4 luku, 24 §.) Fitnessin klubijäsenyys maksetaan pääsääntöisesti laskulla kuukausierissä, eikä alaikäinen voi velkaantua. Näin ollen allekirjoittaessaan alaikäisen Fitness-klubijäsen sopimuksen, ottaa huoltaja vastattavakseen myös jäsenyyteen liittyvät maksuvelvoitteet.

Vaikka alaikäinen saa holhoustoimilain mukaisesti vapaasti määrätä omalla työllään ansaitsemistaan rahoista, sekä huoltajan hänen käyttöönsä antamista varoista, velkavastuuseen alaikäinen ei kuitenkaan voi pääsääntöisesti sitoutua missään tilanteessa. Alaikäinen ei siis voi tehdä velkasopimusta, vaikka velka olisikin tarkoitus maksaa hänen itse hankkimillaan työansioilla.

Lainsäädännössä alaikäinen luetaan vajaavaltaiseksi, ja näin ollen vajaavaltaisen kanssa tehty sopimus, ilman edunvalvojan (alaikäisellä pääsääntöisesti huoltaja) allekirjoitusta tulkitaan pätemättömäksi. Vajaavaltaisen kanssa tehdyistä sopimuksista linjataan tarkemmin Holhoustoimilain 4 luvussa:

Jos vajaavaltainen on tehnyt oikeustoimen ilman tarvittavaa edunvalvojan suostumusta, on sillä, jonka kanssa sopimus tehtiin, oikeus vetäytyä sopimuksesta niin kauan kuin sopimusta ei ole hyväksytty tai asianmukaisesti täytetty. Jos se, jonka kanssa oikeustoimi tehtiin, tiesi toisen osapuolen olevan vajaavaltainen, hänellä ei kuitenkaan ole oikeutta vetäytyä sopimuksesta aikana, joka suostumuksen hankkimiselle on sovittu tai jonka sen saaminen kohtuudella kestää (Laki holhoustoimesta, 4 luku, 27 §.)

3 Yleistä sopimusoikeudesta

Sopimusoikeus on yksityisoikeuteen luettava oikeustieteen ala, joka pitää sisällään henkilöoikeuden yleiset perusteet, yleisen sopimusoikeuden ja erityisen sopimusoikeuden. Ihmiset ovat tekemisissä elämänsä aikana monien erilaisten sopimusten kanssa, suurin osa jopa päivittäin. Tätä eivät monetkaan välttämättä tule ajatelleeksi. Ruokaostokseen, auton tankkaamiseen tai bussilla matkustamiseen liittyy sopimus, kaupan ollessa yksi sopimuslaji. Myös merkittävin osa liiketoimintaan liittyvästä juridiikasta koskee sopimuksia. (Jaakkola & Sorsa 2005, 10.)

Sopimuksella pyritään määrätyn oikeusvaikutuksen saavuttamiseen. Se voi olla laadittu joko yksilöllisin, tai vakioehdoin. Yksilölliset sopimukset ja ehdot tehdään

osapuolten välillä, kun taas vastaavasti yleisillä sopimusehdoilla pyritään säätelemään osapuolten asemaan yleisellä tasolla. Vakioehdoilla pyritään helpottamaan sopimusten tekoa aloilla, joilla paljon erilaisia sopimuksia. Tästä esimerkkinä voidaan mainita vaikka vakuutus sopimukset.

Oikeustoimi

Oikeustoimi on eräs sopimusoikeuden keskeisimmistä käsitteistä. Sillä tarkoitetaan ensisijaisesti tahdonilmaisua. Jotta oikeussubjekti tulisi sidotuksi oikeustoimen perusteella, hänellä tulee olla tahto sitoutua, ja hänen tulee jotenkin ilmaista tämä tahto. Tahdonilmaisua kuvaillaankin yleisesti sopimusoikeutta käsittelevissä teoksissa antajansa tahtona perustaa, säilyttää, muuttaa, siirtää tai kumota oikeuksia ja velvollisuuksia. Tahdonilmaisuuksien muuttaminen välittömästi antajansa oikeusasemaa.

Oikeustoimi voi olla yksi- tai kaksipuolinen. Tavallisesti yksipuolinen oikeustoimi saa aikaan oikeusvaikutuksia pelkän yhden oikeussubjektin tahdonilmaisun antamisella. Esimerkkejä yksipuolisesta oikeustoimesta ovat mm. tarjous, lahja, ja testamentti. Huomattavaa on, että eräissä tapauksissa yksipuolisen oikeustoimen oikeusvaikutuksen syntyminen edellyttää, että se annetaan sen oikeussubjektin tietoon, johon se kohdistuu. Tästä esimerkkinä sopimuksen irtisanominen, joka täytyy antaa tiedoksi toiselle sopijapuolelle. (Jaakkola & Sorsa 2005, 38.)

3.1 Sopimus oikeustoimena

Sopimus on kaksipuolinen oikeustoimi, jonka syntyminen edellyttää osapuolten yhtäpitäviä yksipuolisia tahdonilmaisuja. Laissa lähtökohtana on, että sopimus syntyy tarjouksen ja siihen annetun hyväksyvän, yhdenmukaisen, ja oikea-aikaisen vastauksen perusteella. Sopimusosapuolia voi olla useitakin. Esimerkiksi TES-neuvotteluissa työnantajajärjestöt ja työntekijäjärjestöt neuvottelevat sopimuksesta kolmannen osapuolen, eli työntekijöiden hyväksi.

Sopimukset voivat olla kirjallisia tai suullisia. Suulliset sopimukset ovat pääsääntöisesti yhtä päteviä, kuin kirjallisetkin. Tosin suullisen sopimuksen olemassaolon

ja sisällön todistaminen ongelmatilanteissa voi olla hankalaa. Sen vuoksi sopimukset tehdään lähes aina kirjallisesti, etenkin liike-elämässä jossa sopimukseen liittyy usein merkittäviäkin taloudellisia sitoumuksia, ja näin ollen myös riskejä.

Tiettyjen sopimusten osalta niitä koskevissa erityislaeissa on säädetty muotomääräys sopimuksen solmimiselle. Tällöin sovelletaan oikeustoimilain sijaan kyseisten erityislakien säännöksiä. Esimerkiksi kiinteistön kauppa on pakko tehdä kirjallisesti, ja se on julkisen kaupanvahvistajan todistettava. Hyvin laadittu kirjallinen sopimus pitää sisällään kaikki sopimussuhteeseen vaikuttavat seikat, ja se on hyvä keino turvata oma asemansa mahdollisissa ristiriita- ja ongelmatilanteissa.

Oikeustoimilaki

Yleislaki liittyen oikeustoimiin on laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista, jota usein nimitetään myös oikeustoimilaiksi, (OikTL). Oikeustoimilaki sisältää säännökset sopimuksen tekemisestä, valtuutuksesta, oikeustoimen pätemättömyydestä sekä sovittelusta. Oikeustoimilakia sovelletaan sopimusten ohella soveltuvien osin yksipuolisten oikeustoimien sääntelyyn.

Huomioitavaa on, että lakien säännöksiä sovellettaessa erityislakien säännökset sivuuttavat aina yleislakien säännökset. Näin ollen esimerkiksi kuluttajansuojalaki syrjäyttää kuluttajasopimuksissa jotkin oikeustoimilain säännökset. (Jaakkola & Sorsa 2005, 38.)

Yleinen sopimusoikeus ja erityinen sopimusoikeus

Sopimusoikeus voidaan jakaa yleiseen ja erityiseen sopimusoikeuteen. Yleisen sopimusoikeuden alaan kuuluvat asiat, jotka ovat lähtökohtaisesti yhteisiä kaikille sopimuksille, jollei toisin ole säädetty. Erityisen sopimusoikeuden alueella käsitellään puolestaan asioita, jotka koskevat vain tiettyä tai tiettyjä sopimustyypppejä. Esimerkkinä erityisen sopimusoikeuden alasta on mm. aiemmin esiin tuotu kiinteistökauppa, joka siis vaatii toteutuakseen määrämuodon.

3.2 Sopimusoikeuden yleiset periaatteet

Sopimusoikeuden periaatteet voi jakaa muodollisiin ja sisällöllisiin periaatteisiin. Ne ovat muotoutuneet vuosisatojen, ja jopa vuosituhansien kuluessa, vaikuttaen lakien sisältöön. Keskeisiä sopimusoikeuden periaatteita ovat sopimusvapaus ja sopimuksen sitovuus, joita käsitellään seuraavissa luvuissa. Sopimusvapautta ja sopimuksen sitovuutta voidaan pitää toistensa käänteisilmiöinä, sillä vapaasti solmittu sopimus luo sopimussidonnaisuuden.

Sopimusoikeuden periaatteet voidaan jakaa muodollisiin ja sisällöllisiin periaatteisiin. Jos sopimus on solmittu vapauden ja sitovuuden periaatteita noudattaen, tuottaa sopimusoikeus oletuksen pätevästä sopimuksesta. Kun sopimuksen muodollinen puoli täyttyy, mahdollistuu juridisen kontrollin alkuvaihe. Näitä periaatteita kutsutaan sopimusoikeudessa muodollisiksi periaatteiksi (Kaartoaho 2014, 27).

Lojaliteettiperiaate

Sisällöllisistä periaatteista yleisimpiä ja tärkeimpiä ovat sopijapuolten lojaalisuuteen liittyvät periaatteet, joiden merkitys sopimusoikeudessa on vahvistunut viime vuosina. Lojaliteettivelvollisuus erotetaan usein omaksi periaatteekseen. Lojaalisuuteen liitetään usein myös joukko muita sopimusoikeuden periaatteita ja lähtökohtia. Näitä ovat muun muassa kohtuusperiaate, vilpittömän mielen suoja ja tiedonantovelvollisuus.

Lojaliteettiperiaate on uusin sopimusoikeudellisista periaatteista. Siihen ei tunneta poikkeuksia. Käytännössä lojaliteettiperiaatteella tarkoitetaan sitä, että sopijaosapuolten on kaikin tavoin pyrittävä ottamaan huomioon toistensa etu. Tämä korostuu erityisesti pitkäkestoisissa sopimuksissa niiden tekohetkellä, sekä sopimuksen ollessa voimassa. (Hemmo 2003, 53.)

3.2.1 Sopimusvapaus

Saarnilehdon (2009, 37 - 39) mukaan sopimusvapaudella on alun perin tarkoitettu valinnan vapautta oman oikeudellisen tahdon muodostamiseen ja käyttämi-

seen. Sopimusosapuolilla on lähtökohtaisesti oikeus myös vapaasti sopia noudattavasta laista, sekä riitojenratkaisusta. Selventääkseen sopimusvapauden käsitettä, Saarnilehto (2009, 37-39) jakaa sen alakäsitteisiin seuraavasti:

- Päättäntävapaus, eli vapaus tehdä ja olla tekemättä sopimuksia.
- Valintavapaus, eli vapaus valita sopimuskumppaninsa.
- Sisältövapaus, eli vapaus tietyssä määrin määrätä itse, minkälaisin ehdoin sopimus tehdään.
- Muotovapaus, eli vapaus itse määrätä, missä muodossa tai järjestyksessä sopimus tehdään.
- Tyypivapaus, eli vapaus valita minkä tyyppinen sopimus tehdään.
- Purkamisvapaus, eli vapaus laillisin keinoin vetäytyä sopimussuhteesta, ja olla jatkamatta sitä.

On huomattava, että sopimusvapauteen on olemassa myös rajoituksia. Pätevää sopimusta ei voi tehdä laissa kielletyistä asioista, eivätkä hyvän tavan vastaisina pidetyt sopimukset ole päteviä. Myös sopimuspakko voi rajoittaa sopimusvapautta. Tällöin esimerkiksi peruspalveluja myyvien yritysten on tehtävä sopimus asiakkaan kanssa, eli apteekin on myytävä lääkkeitä ja sähköyhtiön on tehtävä sähkösopimus.

3.2.2 Sopimuksen sitovuus

Sopimuksen sitovuuden periaatetta luonnehditaan oikeuskirjallisuudessa sopimus oikeuden, ja koko oikeusjärjestyksenkin kulmakivenä. Järjestäytynyt yhteiskunta ei toimisi, jos sopijaosapuolet eivät olisi velvollisia toimimaan antamansa sitoumuksen mukaisesti. Mikäli sopimuksen toinen osapuoli ei pidä sopimustaan, vastapuoli voi viranomaisten avulla pyrkiä pakottamaan toisen osapuolen sopimuksen mukaiseen suoritukseen. Pacta sunt servanda -periaate (sopimukset on pidettävä) on sopimusoikeuden klassinen perusta (Hemmo 2003, 49.) Se tunnistetaan yleisesti myös kansainvälisessä lainsäädännössä.

Havainnollistavana ja tiivistettynä esimerkkinä sopimuksen sitovuudesta voidaan pitää korkeimman oikeuden päätöstä numero 96 vuodelta 1992 (KKO 1992:96), jossa osapuoli A oli tehnyt osapuoli B:n kanssa sopimuksen ilmoitustilan varaa-

misesta. Myöhemmin, sopimuksen tekemisen jälkeen, A oli ilmoittanut B:lle peruvansa sen. Osapuolen A ei kuitenkaan korkeimman oikeuden päätöksessä katsottu vapautuneen sopimuksesta. (Saarnilehto 2009, 162.)

Pääsääntöisesti sopimus sitoo niin kauan, kun se on voimassa. Sopimuksen sitovuus ei aina pääty edes sopijaosapuolena olevan henkilön kuollessa. Tällöin kuolleen perilliset joutuvat täyttämään sopimuksen kuolinpesää koskevien sääntöjen mukaisesti. Huolimatta sopimuksen sitovuuden periaatteesta, sopijapuolia ei aina voida, eikä välttämättä ole tarpeen pakottaa täyttämään sopimusta. Tällöin vaihtoehtoja voivat olla muut seuraamukset, kuten vahingonkorvaus sopimuksen rikkomisesta. (Saarnilehto 2009, 163.)

Sopimuksen sitovuuden periaatteen noudattamisesta täydellisesti joka tilanteessa on luovuttu kaikkialla. Sopimuksen pätemättömyyttä ja tehottomuutta koskevia sääntöjä voidaan pitää esimerkkeinä tästä luopumisesta. Ne osoittavat, ettei sopimuksen sitovuuden periaatetta voida käsittää sellaiseksi, että sopijaosapuolet ovat aina velvollisia toimimaan täsmälleen sopimuksen mukaisesti, riippumatta olosuhteista jotka vallitsivat sopimuksentekohetkellä ja niiden myöhemmästä kehityksestä. (Saarnilehto 2009, 167.)

Sopijaosapuolet voivat sopia sitovuuden päättymisestä esimerkiksi purkamalla sopimuksen, ja laatimalla uuden korvaavan sopimuksen. Poikkeuksia sopimusten sitovuuteen tekevät sen pätemättömyys jonkin seikan perusteella, tai Suomen lainsäädännön mukainen sopimusten kohtuusperusteinen sovittelu.

3.2.3 Sopimuksen sovittelu

Sovittelulla tarkoitetaan sopimuksen sovittua kohtuullisemman lopputuloksen aikaansaamista. Sopimusehtojen sovittelu juontaa juurensa pitkälle historiaan, aina vuoteen 1873 ja merilain 166 pykälään, jossa säädetään pelastuspalkkion sovittelusta. Pelastuspalkkion sovittelua koskeva sääntö on vuosien saatossa laajentunut koskemaan kaikkia sopimuksia, ja sovittelu on nykyisin mahdollista kummankin sopijaosapuolien hyväksi. (Saarnilehto 2009, 165.)

Sovittelusäännön käyttö ja voimassaolo olivat vailla tarkempaa sääntelyä vuoteen 1983 asti, kunnes oikeustoimilakiin sijoitettiin yleinen varallisuus oikeudellisia

oikeustoimia koskeva sovittelusääntö. (OikTL 3 luku, 36 §.) Kyseinen sovittelusäännös soveltuu periaatteessa kaikenlaisiin sopimuksiin, joskin erityislaeissa on omia sovittelusäännöksiä. (Saarnilehto 2009, 166.)

Esimerkiksi kuluttajasopimusten sovittelusta säädetään kuluttajansuojalain 4 luvun 1 ja 2 §:ssä. Käytännössä tärkeimpänä tiettyä sopimusta koskevaa sovittelusäännöstä voidaan pitää avioliittolain 103 b pykälää, joka sallii avioehtosopimuksen sovittelun, mikäli laissa määritellyt edellytykset täyttyvät. (Saarnilehto 2009, 171.)

Pitkäkestoisissa sopimuksissa olosuhteiden muutokset voivat mahdollisesti oikeuttaa sopimuksen sovitteluun Oikeustoimilain 36 §:n mukaisesti, mikäli olosuhteiden muuttuminen on tehnyt sopimuksessa pysymisen kohtuuttomaksi toiselle osapuolelle. (OikTL 3 luku, 36 §.)

3.2.4 Sopimusrikkomus

Tyypillisimpiä sopimusrikkomuksia ovat virhe ja viivästys. Ne voidaan jakaa laatu- tai oikeudelliseen virheeseen. Puhuttaessa sopimusrikkomuksesta, tarkoitetaan yleisimmin suoritushäiriöitä, virheitä, ja viivästyksiä. Sopimuksen voi rikkoa monella tavalla, ja sen voi tehdä kumpi tai kuka tahansa sopijaosapuolista. (Jaakkola & Sorsa 2005, 64.) Rikkomuksen laatu riippuu myös siitä, minkälaisesta sopimuksesta on kyse. Sopimusrikkomuksen seuraukset vaihtelevat sopimustyyppin, rikkomuksen laadun ja osapuolen vaatimusten mukaan.

Se sopijaosapuoli, johon sopimusrikkomus kohdistuu, voi vaatia yleisimmin sopimuksen mukaista suoritusta. Vaihtoehtoja tilanteesta riippuen ovat myös sopimuksen purkaminen, virheen korjaaminen tai uusi suoritus, hinnanalennus, vahingonkorvaus, tai viivästyskorko. Sopimuksen purkaminen edellyttää yleensä sopimusrikkomuksen olevan olennainen.

Se sopijaosapuoli johon rikkomus kohdistuu, voi mahdollisesti vaatia virheen korjaamista tai uutta suoritusta, ilman että siitä aiheutuu hänelle kustannuksia. Tästä säädetään Kauppalain 34 §:ssä, sekä Kuluttajansuojalain 5. luvun 18 §:ssä. Huomioitavaa on, että Kauppalain 37 §:n ja Kuluttajansuojalain 5. luvun 19 §:n mukaan, irtaimen kaupassa edellytyksenä sopimuksen purkamiselle on ostajan

myyjälle asettama kohtuullinen lisäaika, jonka aikana myyjä voi oikaista suoritukseensa. (Jaakkola & Sorsa 2005, 63 - 65.)

Sopimuksen toinen osapuoli voi pidättäytyä maksamasta omaa suoritustaan, mikäli vastapuoli on rikkonut sopimusta. Tämä voi tulla kyseeseen myös tilanteissa, joissa ennakolta jo tiedetään, että vastapuoli ei syystä tai toisesta tule tekemään suoritustaan. Keinolla pyritään painostamaan vastapuolta pysymään sopimuksessa, eli tekemään oma suorituksensa.

Sopijaosapuolella on aina oikeus vaatia sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä. Tässä voi tukeutua tarvittaessa viranomaisen apuun. Tosin huomattavaa on, että se yleensä edellyttää asian käsittelyä tuomioistuimessa, ja sieltä täytäntöönpanokelpoista päätöstä. Sopimusrikkomuksena virhe voidaan jakaa laatuvirheeseen ja oikeudelliseen virheeseen. Laatuvirhe on kyseessä silloin, kun tavara tai palvelu ei ole sopimuksen mukainen.

Oikeudellisella virheellä tarkoitetaan sitä, että kolmannella taholla on jokin oikeus sopimuksen kohteeseen toisen sopijaosapuolen tietämättä. Esimerkiksi kolmannella osapuolella on omistus- tai panttioikeus sopimuksen kohteeseen, eikä ostaja tiedä tätä. Monissa sopimusrikkomuksissa seurauksena on seurauksena ainoastaan vahingonkorvausvastuu. (Saarnilehto 2009, 185 - 189.)

3.2.5 Sopimussakko

Sopimussakko ei ole sidottu aiheutuneeseen vahinkoon. Se on etukäteen osapuolten kesken sovittu ja vahvistettu korvaus, joka pääsääntöisesti toimii uhkana. Sen avulla voidaan painostaa sopimuskumppania asianmukaiseen suoritukseen. Velkoja voi turvata asemansa sopimussakolla tilanteissa, joissa arvioidaan ennalta vahingon toteen näyttämisen olevan vaikeaa. Sopimussakkoa on mahdollista käyttää myös tilanteissa, joissa sopimusrikko ei aiheuta lainkaan vahinkoa.

Yleisesti sopimussakkoa on käytetty rakennusurakkasopimuksissa, salassapitosopimuksissa, toimitussopimuksissa ja kilpailukieltosopimuksissa. Sitä voidaan käyttää myös erilaisten sopimusrikkomusten, kuten viivästyksen ja virhetilantei-

den seurauksena. Sopimussakkolauseke sisällytetään usein yleisiin sopimusehtoihin, jolloin sakko määritellään esimerkiksi tietyn prosenttiyksikön suuruiseksi jokaiselta alkavalta viivästysviikolta. (Jaakkola & Sorsa 2005, 164.)

3.2.6 Sopimusperusteinen vahingonkorvausvelvollisuus

Sopimusperusteiseen vahingonkorvausvelvollisuuteen voidaan liittää kaksi selvää periaatetta. Ensinnäkin se perustuu niin sanottuun presumptiovastuuseen, joka tarkoittaa käytännössä sitä, että niin sanotulla rikutulla osapuolella ei ole velvollisuutta näyttää toisen osapuolen tuottamuksen tahallisuutta. Sen sijaan, sopimusta rikkonut osapuoli on velvollinen vastuusta vapautuakseen näyttämään, että rikkomuksen syy on aiheutunut hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta syystä. (Force majeure). (Jaakkola & Sorsa 2005, 65.)

Toinen periaate liittyy vahingonkorvauksen määrään. Lähtökohtana pidetään niin sanottua täyden korvauksen määrää, joka tarkoittaa käytännössä sitä, että vahinkoa laskettaessa käytetään niin sanottua differenssilaskentaa. Täyden korvauksen periaatteeseen liittyy myös vahingonkorvausoikeuden rikastumiskiellon periaate. Vahingonkorvaus liittyy melko usein myös niin sanottuun positiivisen sopimusedun korvaamiseen, jolloin toinen osapuoli on saatettava siihen tilanteeseen, jossa hän olisi ollut, mikäli sopimus olisi pystytty täyttämään. (Jaakkola & Sorsa 2005, 66.)

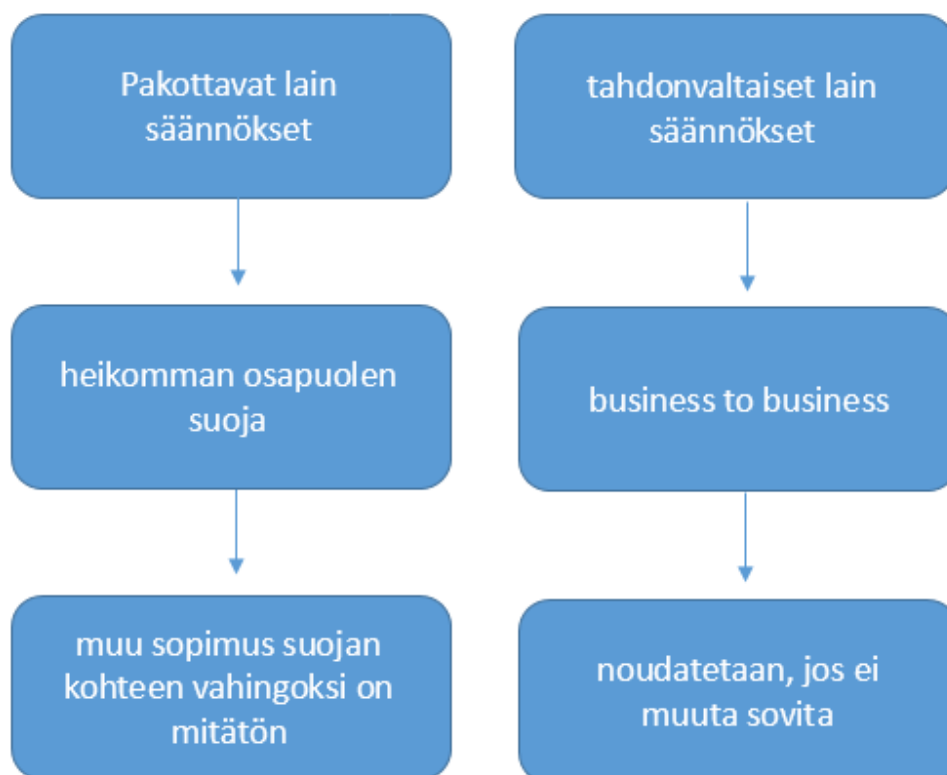
Sopimusoikeudellisesti vahingonkorvaus voi tarkoittaa toisenlaista, hieman harvinaisempaa niin sanottua negatiivisen sopimusedun korvaamista. Tuolloin esimerkiksi turhia kustannuksia toiselle osapuolelle aiheuttanut osapuoli voidaan velvoittaa korvaamaan tästä aiheutunut vahinko. Yleensä negatiivisen sopimusedun korvaaminen liittyy sellaisiin tilanteisiin, jossa sopimus jää syntymättä toisen osapuolen moitittavan menettelyn vuoksi. Sitä ei tuolloin luonnehdita sopimusrikkomukseksi, vaan enemmänkin korvaukseksi siitä, että sopimusta ei syntynyt.

Huomioitavaa on, että mikäli toinen osapuoli hyväksyy virheellisen suorituksen, voi hän menettää oikeuden vaatia joko sopimuksen mukaista suoritusta tai joissain tapauksissa vahingonkorvausta. Kuluttajilla sen sijaan on aina oikeus kahden kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta vedota siihen.

Erityisen sopimusoikeuden alalla on kuitenkin omat säännöksensä reklamaatioajoista. Esimerkiksi maakaaren 25 §:n mukaan kiinteistöjen reklamaatioaika on pääsääntöisesti viisi vuotta, ja asuntokauppalain 6 luvun 14 §:n mukaan (käytettyjen) asuinhuoneistojen kolme vuotta. Lähtökohtana reklamaatioille voidaan kuitenkin pitää sitä, että virheestä on aina reklamoitava viipymättä sen havaitsemisesta (Jaakkola & Sorsa 2002, 66.)

4 Lainsäädäntö ja normien soveltaminen

Sopimusten asiantunteva hallinta edellyttää tietoa sopimukseen sovellettavasta normipohjasta. Usein sopimukseen saattaa soveltua useampia eri sisältöisiä normeja, jotka voivat olla, ja usein ovatkin ristiriidassa keskenään. Sopimusten käyttäminen tehokkaasti yrityksen riskinhallinnan välineenä edellyttää osaamista eri normien soveltamisjärjestyksestä. (Hemmo & Hoppu 2016.) Sopimukseen sovellettavat normit käydään seuraavaksi läpi luku kerrallaan niiden soveltamisjärjestyksessä.



Kuvio 1. Pakottavat ja tahdonvaltaiset lain säännökset liiketoiminnassa
(Jaakkola & Sorsa 2005, 22)

Kuviossa 1 selvennetään normiston vaikutusta sopimuksiin pakottavan ja tahdonvaltaisen lainsäädännön osalta. Pakottavan lain säännökset on siis tehty heikomman osapuolen suojaksi, eikä niistä voi poiketa. Tahdonvaltaisen lain säännöksiä sovelletaan usein yritysten välisiin sopimuksiin, ja niistä voi poiketa esimerkiksi sopimusehdoin tai vakiintuneella kauppataavalla.

4.1 Pakottava lainsäädäntö

Pakottava lainsäädäntö menee muiden oikeusnormien edelle. Pakottavien lain säännösten tarkoituksena on heikomman osapuolen suojaaminen tietyssä sopimussuhteessa (Jaakkola & Sorsa 2005, 22.) Jos sopimusehdoissa on jostain asiasta sovittu pakottavasta lainsäädännöstä poikkeavasti, jätetään kyseinen sopimusehto huomiotta, ja sovelletaan pakottavia lain säännöksiä. Huomioitavaa on, että yleensä pakottavat lain säännökset sääntelevät sopimussuhdetta vain osittain. Näin ollen pakottavan sääntelyn ulkopuolelle jäävistä asioista voidaan sopia sopimusehdoilla.

Hyvä esimerkki pakottavasta lainsäädännöstä on kuluttajansuojalaki (KSL 1978/38), joka sääntelee kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä suhdetta. Toki myös kuluttajasopimuksissa voi sopimussuhdetta säännellä sopimusehdoilla niiltä osin, kuin kuluttajansuojalakiin ei sisälly normeja. Muita esimerkkejä pakottavasta lainsäädännöstä ovat monet työoikeuteen liittyvät lait, kuten vuosilomalaki ja työaikalaki.

Erityisen sopimusoikeuden piiriin luettavat lait, kuten maakaari ja asuntokauppalaki, sisältävät myös kuluttajaa suojaavia pakottavia säännöksiä. Kuitenkin monien liiketoiminnassa käytettävien sopimusten osalta pakottava sääntely puuttuu kokonaan (Hemmo & Hoppu 2016.) Kuluttajansuojalakia osana asiakkaan ja liikuntakeskuksen välistä sopimusta käsitellään tarkemmin luvussa 5.

4.2 Sopimusehdot

Hyvin laaditut sopimusehdot ovat toimivan kaupankäynnin perusta. Ne ovat selkeät ja tiiviit, eivätkä ne jätä tulkinnanvaraa sopimuksen kummallekaan osapuolelle. Sopimusehtoihin on tärkeää kirjata kaikki sopimussuhteeseen vaikuttavat

asiat. Näin ne toimivat apuna ristiriitatilanteiden nopeassa selvittämisessä, ja osaltaan vähentävät sopimusosapuolten kustannuksia (Hemmo & Hoppu 2016.)

Sopimusta tehdessä on suositeltavaa aluksi selvittää, miten kyseenomainen sopimustyyppi on laissa säännelty. Sen jälkeen sopimukseen voidaan kirjata ne asiat, joista voi sopia toisin kuin laissa säännellään. Pakottavan lain säännösten vastainen sopimusehto on mitätön, mikäli se heikentää sen osapuolen asemaa, jonka suojaksi säännös on laadittu. Myös muutoin hyvän tavan tai lain vastainen sopimusehto on mitätön (Hemmo & Hoppu 2016.)

Kilpailu- ja kuluttajaviraston liikuntakeskuksille laatiman ohjeistuksen mukaan, huomioon otettavia asioita sopimuksissa ja sopimusehdoissa ovat muun muassa sen palvelun kuvaus, joka kuuluu kyseisen sopimuksen piiriin. On siis määriteltävä, mistä sovitaan. Suotavaa on myös kertoa sopimusehdoissa selvästi esimerkiksi kausivaihtelusta, joka on liikuntakeskuksissa yleistä. Kuluttajalle ei saa tulla yllätyksenä, että esimerkiksi kesäisin noudatetaan suppeampaa lukujärjestystä. Näin toimimalla saadaan aikaiseksi osapuolien yhtenäinen näkemys sen palvelun sisällöstä, josta ollaan sopimusta tekemässä. Tämä taas osaltaan tekee mahdollisten virhetilanteiden arvioinnista helpompaa.

Sopimusehdoissa on syytä määritellä myös sopimuksen kesto. Lisäksi erityisesti sopimuksen keskeyttäminen, irtisanominen, purkaminen ja niihin mahdollisesti liittyvät erityiset ehdot kannattaa kirjata sopimusehtoihin selkeästi. Ankarista ja yllättävistä ehdoista on kerrottava kuluttajalle suullisesti sopimuksentekohetkellä.

Sopimuksen osapuolten oikeudet ja velvollisuudet on määriteltävä tasapuolisesti. Ei ole mahdollista esimerkiksi luetella pelkästään kuluttajan velvollisuuksia ja yrityksen oikeuksia sopimusehdoissa. Oikeudet ja velvollisuudet täytyy määritellä niin selvästi, että kuluttaja tietää, mitä hänellä on oikeus odottaa. Mikäli sopimusehtoja pidetään tulkinnanvaraisina, niitä tulkitaan aina laatijan vahingoksi. Toisin sanoen kuluttajan eduksi.

Huomioitavaa on, että sopimus kattaa kirjallisen sopimuksen lisäksi myös henkilökunnan suullisesti kertomat ehdot. Näin ollen esimerkiksi henkilökunnan suullisesti antamat lupaukset voivat sitoa yritystä samalla tavalla kuin kirjalliset sopi-

musehdot. Yritys vastaa siis työntekijöiden mahdollisista virheistä, kuten esimerkiksi katteettomista lupauksista. Sen vuoksi erimielisyyksien välttämiseksi keskeiset sopimusehdot kannattaa aina laatia kirjallisesti. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2011.)

4.3 Alalla vallitseva kauppatapa

Kauppatavan tulee olla yleisesti alalla noudatettu ja vakiintunut, jotta se tulisi oikeuslähteenä kysymykseen. Siitä on mahdollista poiketa sopimusehdoilla. Oikeuslähteenä kauppatapa tarkoittaa, että sopijapuoli voi vedota jonkin sopimusehdon kohdalla tietyllä alalla määrättyä sopimustyyppiä koskevaan, tai kahden yrityksen välille aikojen saatossa muodostuneeseen kauppatapaan.

Huomioitavaa on, että kauppatapa on oikeuslähteenä epävarmempi kuin muut edellä mainitut oikeuslähteet. Liiketoiminnan globalisoitumisen myötä tämä epävarmuus on entisestään lisääntynyt. Sopimuksen juridista oikeellisuutta ajatellen, pelkän kauppatavan noudattaminen on hyvin riskialtista. Mikäli kauppatapa ei voida osoittaa kiistattomaksi, on suositeltavaa kirjata sopimukseen ehdot, jotka olisi muuten jätetty kauppatavan varaan.

Kauppatapa merkityksellisempiä ovat eri alojen yleiset sopimusehdot, esimerkiksi vastikään päivitetty IT2015 -ehdot. Eri alojen yleiset sopimusehdot ovat merkittävässä asemassa oikeuskäytännön vähäisyyden ja erityisesti lainsäädännön hajanaisuuden vuoksi.

Yleisten sopimusehtojen liittäminen osaksi sopimusta edellyttää, että molemmilla osapuolilla on ollut todistettavasti mahdollisuus tutustua niihin, ja niihin nimenomaisesti viitataan sopimuksessa. Käytännössä yleiset sopimusehdot on hyvä liittää sopimukseen aina niitä käytettäessä. (Jaakkola & Sorsa 2005, 20.)

4.4 Tahdonvaltainen lainsäädäntö

Pakottavaa lainsäädäntöä ei nimensä mukaisesti voi sopimusehdoilla syrjäyttää, mutta tahdonvaltaisen lainsäädännön normit voi. Tahdonvaltainen lainsäädäntö puuttuu monien sopimustyyppien osalta lähes kokonaan. Tällöin alan sääntely tapahtuu sopimusehtojen ja osapuolten vakiintuneen käytännön puuttuessa alan kauppatavan nojalla.

Tahdonvaltaisen lainsäädännön normit voidaan syrjäyttää myös osapuolten vaikiintuneella käytännöllä, joskin tämä on yleisempi toimintatapa lähinnä yritysten välisissä sopimussuhteissa. Yritysten välisissä sopimussuhteissa on useammin tahdonvaltaisen lain säännöksiä, koska niihin ei liity toisen osapuolen suojaamistarvetta, kuten esimerkiksi kuluttajasopimuksissa.

5 Kuluttajasopimukset ja Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Kuluttajasopimukseen luetaan palveluiden myynnin lisäksi irtaimen tavaran kauppa ja esimerkiksi työ- ja huoneenvuokrasopimukset. Kyseisissä sopimuksissa kuluttajan katsotaan olevan heikommassa asemassa suhteessa elinkeinonharjoittajaan, ja siksi kuluttajan suojaksi lainsäädännössä on tehty jo aikaisemmassa luvussa mainittu kuluttajansuojalaki. (KSL 1978/38.)

Lainsäädännön perustarkoitus on suojata heikompaa osapuolta, ja näin osaltaan tasapainottaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan eriarvoisuutta. Kuten aiemmin sanottu, lainsäädännöllä onkin kuluttajasopimuksissa selvästi suurempi merkitys kuin elinkeinonharjoittajien välisissä sopimuksissa.

Puhuttaessa kuluttajasopimuksesta, tarkoitetaan sillä siis tarkalleen ottaen elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välistä sopimusta. Kuluttajansuojalaissa kuluttaja on määritelmältään luonnollinen henkilö, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen, kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. (Kuluttajansuojalaki, 1 luku 4 §.)

Elinkeinonharjoittajalla taas puolestaan tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammatillisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi (Kuluttajansuojalaki, 1 luku, 5 §).

Kuluttajansuojalain 1. luvun 3-5 §:n mukaisesti sen soveltamiseksi edellytetään sopimuksen kohteena olevan kulutushyödyke, ja osapuolina kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja. Kulutushyödykkeellä tarkoitetaan tavaroita, palveluita ja muita sellaisia hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille, tai joita

tällaiset henkilöt hankkivat yksityistä talouttaan varten (Kuluttajansuojalaki, 1 luku 3–5 §.)

Kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiin sopimuksiin ja suhteisiin vaikuttavat yleissäännökset ovat kuluttajansuojalain 2. luvun markkinointisääntely, ja 3. luvun sopimusehtojen sääntely. Sopimusten tulkinnasta ja sovittelusta säännellään 4. luvussa. Itse sopimuksen tekemisen osalta sovelletaan oikeustoimilain säännöksiä. Huomioitavaa on, että monet kuluttajasopimukset ovat kuitenkin vailla tarkempaa sääntelyä, kuten esimerkiksi useat asiantuntijapalvelut, terveyden- ja kauneudenhoitopalvelut, kulttuuripalvelut ja liikuntapalvelut (Hemmo & Hoppu 2016.)

Kuten todettu, kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä sopimussuhdetta koskeva lainsäädäntö on useimmiten pakottavaa oikeutta. Näin ollen kyseisestä sääntelystä sisällöltään poikkeava sopimusehto tulkitaan aina tehottomaksi. Pakottavuus on usein yksipuolista, eli käytännössä vain kuluttajan kannalta epäedulliset ehdot ovat kiellettyjä. Elinkeinoharjoittajan vastuuta tiukentavaan, tai muuten kuluttajan asemaa parantavaan suuntaan voi laista vapaasti poiketa.

Laadittaessa kuluttajasopimuksia kannattaa ottaa selvää pakottavan lainsäädännön sisällöstä, ja välttää sen vastaisia ehtoja. Pakottavan lainsäädännön vastaiset ehdot voivat johtaa markkinaoikeuden määräämään ehtojen käyttökieltoon, ja näin ollen aiheuttaa niitä käyttäneelle yritykselle imago-ongelmia. Sikäli kuin pakottava sääntely antaa myöten, kannattaa yritysten kuitenkin pyrkiä muokkaamaan sopimusehtonsa omalta kannaltaan mahdollisimman edullisiksi (Hemmo & Hoppu 2016.)

Kilpailu- ja kuluttajaviraston rooli kuluttajasopimusten tulkinnassa

Kuluttajasopimuksia laadittaessa on melko suositeltavaa käyttää apuna Kilpailu- ja kuluttajaviraston tuottamaa aineistoa. Viraston kantaa voi myös kysyä, jos esimerkiksi jokin ehto epäilyttää tai on epäselvä. Viraston internetsivuilta löytyy alakohtaisia julkaisuja ja ohjeistuksia esimerkiksi viestintäpalvelujen, ja tässä työssä käsiteltävien kuntosalipalvelujen ehdoista. Myös useiden alojen yleisistä sopimusehdoista on neuvoteltu alan edustajien ja kuluttaja-asiamiehen kesken, esimerkiksi yleiset valmismatkaehdot ja yleiset takuuehdot.

Jos yrityksen sopimuskäytännössä hyödynnetään ja käytetään apuna kuluttajaviranomaisen hyväksynnän saaneita ehtoja, on epätodennäköistä, että ehtojen sitovuutta voitaisiin vakavasti kyseenalaistaa. Näin ollen Imatran kylpylä Fitnessin sopimusehtoja alettiin koota kuntokeskus Elixian sopimusehtoihin nojaten, koska niiden tiedettiin olevan kuluttaja-asiamiehen hyväksymät. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2013).

Huomioitavaa on, että vaikka Kilpailu- ja kuluttajavirasto pitäisi jotakin ehtoa tai käytäntöä kyseenalaisena, ei voida vetää suoria johtopäätöksiä, että kyseinen ehto todettaisiin myös tuomioistuimessa kohtuuttomaksi. Kuluttajien edunvalvonta kuuluu viraston tehtäviin, ja näin ollen se pyrkii puuttumaan joskus ehtoihin melko herkästi (Hemmo & Hoppu 2016.)

Käytännössä melko paljon suositaan ja hyödynnetään menettelyä, jossa sopimusehtojaan uudistava yritys neuvottelee asioista Kilpailu- ja kuluttajaviraston tai kuluttaja-asiamiehen kanssa. Tällä pyritään välttämään tai ainakin minimoimaan myöhempien ongelmien mahdollisuutta (Hemmo & Hoppu 2016.)

6 Sopimusehtojen laatiminen

Imatran kylpylä Fitnessin uudistettujen kuluttajasopimusten lisäksi haluttiin laatia käyttöön kattavat sopimusehdot, jotka jättäisivät mahdollisimman vähän tulkinnanvaraa, ollen samalla kuitenkin asiakasystävälliset, ja esimerkiksi irtisanomisen osalta joustavat. Käytössä oleva sopimuspohja oli helppo uudistaa ja laatia vastaava alaikäisten jäsenyyksiä varten.

Sen sijaan sopimusehtojen laatiminen vei yllättävän kauan aikaa. Ongelmia meinasimuodostaa yhdistelmä, jossa ehtojen toivottiin olevan mahdollisimman asiakasystävälliset, samalla kuitenkin mahdollisimman vähäisellä tulkinnanvaralla. Prosessin yhteenvetoa ja pohdintaa kuvataan tarkemmin luvussa 8.

6.1 Mistä sovitaan

Sopimusehtoja lähdettiin työstämään muistilistalla, johon oli palaverissa koottu asioita, joita ehtojen olisi hyvä pitää sisällään. Hyvä nyrkkisääntö mietittäessä sopimuksessa sovittavia asioita, on antaa jokaiselle sormelle jotakin, varatuomari

Helena Haapion mallin mukaisesti: mitä, missä, milloin, entä ja ellei, esittäen samat kysymykset molempien sopimusosapuolten taholta (Vuorijoki 2002, 26).

Yleispätevää ohjeistusta sopimuksen sisällöstä on vaikeaa antaa, koska hyvin paljon riippuu siitä, millaisesta sopimuksesta on kyse. Tiivistettynä voidaan todeta, että sopimuksessa tulisi tulla ilmi ainakin se mitä sovitaan, eli sopimuksen sisältö. Lisäksi on syytä selvittää, kuka tekee ja mitä, suorituspaikka- ja aika, hinta- ja laskutusperusteet maksuaikatauluineen, sekä mitä tapahtuu, jos suoritusta ei tehdäkään.

6.2 Osapuolten oikeudet ja velvollisuudet

Sopimus tulisi pyrkiä laatimaan niin, että osapuolten oikeudet ja velvollisuudet on määriteltävä tasapuolisesti. Kilpailu- ja kuluttajavirasto painottaa vuonna 2011 laatimassaan kuntokeskusten sopimusehtoihin liittyvässä ohjeistuksessa, että kuluttajasopimuksissa ei voi esimerkiksi luetella ainoastaan kuluttajan velvollisuuksia ja yrityksen oikeuksia.

Oikeudet ja velvollisuudet on määriteltävä riittävän selkeästi, jotta kuluttaja tietää, mitä häneltä odotetaan ja mitä hänellä on oikeus odottaa. Jos sopimusehdot ovat tulkinnanvaraiset, niitä tulkitaan aina laatijan vahingoksi, toisin sanoen kuluttajan eduksi (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2011.) Tämä tiedostaen sopimusehtojen laatiminen oli aluksi melko aikaa vievää ja työlästä. Ehtoja koottiin melko varoen, koska haluttiin välttää miltään osin kuluttajan kannalta kohtuuttomia sopimusehtoja.

6.3 Hinnan ilmoittaminen

Myyjän markkinoidessa tiettyä yksilöityä palvelua, on Kuluttajansuojalain 2. luvun 8 §:n mukaan hinta aina ilmoitettava. Tarjotessa yksilöityä kulutushyödykettä tiettyyn hintaan, tulee markkinoinnista käydä ilmi hyödykkeen kokonaishinta veroineen. Mikäli täsmällistä hintaa ei hyödykkeen luonteen takia voida ilmoittaa, hinnan määräytymisen perusteet on esitettävä.

Hintatiedon on siis oltava selkeä ja yksiselitteinen, sekä kuluttajan kannalta helposti ymmärrettävä. Hinta on ilmoitettava kokonaishintana, joka pitää sisällään

kaikki verot, kulut ja maksut. Kilpailu- ja kuluttajaviraston linjauksen mukaan hintaa ei saa pilkkoa siten, että kuluttaja joutuisi suorittamaan laskutoimituksia saadakseen selville kokonaishinnan.

Imatran kylpylä Fitnessin palveluhinnasto on asiakkaiden nähtävillä palvelutiskillä, ja siinä on lueteltu 6 kuukauden ja 10 kuukauden määräaikaisten sopimusten kokonaishinta koko jäsenyysajalta, sisältäen jäsenmaksun ja kuukausimaksut. Näiden lisäksi hinnastossa ilmoitetaan jäsenyyden keskeytysmaksu 29 euroa, sekä kadonneen jäsenkortin uusimisesta perittävä 5 euron maksu.

Lopullinen kokonaishinta on ilmoitettava silloinkin, kun markkinoidaan erikoistarjousta, jota erityisesti monet liikuntakeskukset tekevät (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2011.) Jos esimerkiksi tarjotaan liittymistä ilman jäsenmaksua ja ensimmäiset kolme kuukautta maksutta, on asiakkaalle kerrottava, mikä edellytetyn vähimmäisjäsenyysajan kokonaishinta on. Esimerkiksi: 3 kuukautta ilmaiseksi, edellyttää 10 kuukauden jäsenyyttä. Kuukausimaksu 39 euroa. Loput 7 kuukautta yhteensä 273 euroa.

Kuluttajien keskuudessa on tuotu esiin epäselvyyksiä esimerkiksi siitä, sisältyykö maksuttomana markkinoitu harjoitusaika vaadittuun vähimmäisjäsenyysaikaan, vai lasketaanko vähimmäisjäsenyysaika vasta maksujen alkamisesta. Kilpailu- ja kuluttajaviraston mukaan, jos vähimmäisjäsenyysaikaa ei ole, on liikuntakeskuksen kerrottava kuluttajalle myös tarjousajan jälkeen perittävä normaalihinta. Huomioitavaa on myös se, että ilmainen -sanaa ei voi käyttää, jos markkinoidun edun saamiseksi edellytetään jatkojäsenyyttä tai muita maksuja.

Yrityksen kotisivulla on myös aina ilmoitettava täydelliset hintatiedot. Ne on lisäksi ilmoitettava sillä tavoin, että ne ovat helposti löydettävissä esimerkiksi etusivulta löytyvän hinnasto-linkin takaa, ilman että kuluttajan tarvitsee arvailla ja etsiä hintatietojen sijaintia yrityksen internetsivuilta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2011.)

Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot

Huomioitavaa on, että Kilpailu- ja kuluttajaviraston mukaan on riittävää, että elinkeinonharjoittaja antaa edellisessä kappaleessa mainitut tiedot kuluttajalle suullisesti. Ne voidaan myös asettaa liiketilaan niin, että ne ovat kuluttajan helposti nähtävillä. Monimutkaisemmissa ja pitempiketoisissa sopimuksissa voi kuitenkin olla molempien osapuolten edun mukaista, että tiedot annetaan kuluttajalle kirjallisesti.

Kuluttajansuojalain 2. luvun 10a §:n mukaan, elinkeinonharjoittajan on ennen sopimuksen tekemistä pyydettävä kuluttajan nimenomainen suostumus kaikkiin lisämaksuihin, jotka eivät sisälly alun perin ilmoitettuun hintaan. Nimenomaiseksi suostumukseksi ei kuitenkaan lueta sitä, että kuluttaja on hyväksynyt elinkeinonharjoittajan käyttämän oletusvalinnan lisämaksun hyväksymisestä.

Kuluttajan lisämaksuja koskevaa maksuvelvollisuutta on käsitelty myös hallituksen esityksessä 157/2013, jossa todetaan edellä mainitun mukaisesti, että lisämaksuvelvollisuus ei voi perustua ennalta rastittuihin ruutuihin. Imatran kylpylä Fitnessin palveluiden hinnasto on asiakkaiden nähtävillä palvelutiskillä, jossa sopimuksia tehdään. Niitä on saatavilla myös irtokappaleina annettavaksi asiakkaiden mukaan.

6.4 Maksaminen

Kilpailu- ja kuluttajaviraston linjauksen mukaan kuluttajasopimuksissa lähtökohdana pidetään suoritusten samanaikaisuutta. Huomioitavaa on, että ennakkomaksuvaatimus tulkitaan kuluttajasopimuksissa lähtökohtaisesti kohtuuttomaksi, mikäli ehdon käyttämiselle ole erityistä perusteltua syytä, tai jos sille ei voida tarjota tosiasiallisesti muuta vaihtoehtoa.

Pitkäkestoisissa sopimuksissa on sallittua jaksottaa kuluttajan maksut esimerkiksi kuukausieriin, ja näin sitoa maksaminen samaan rytmiin palveluiden sovitun käytön kanssa. Kyseinen toimintatapa toteutuu nyt myös Imatran kylpylä Fitnessin laskutuksessa. Fitnessin klubijäsenmaksut on mahdollista maksaa myös käteisellä. Kuukausilasku on kuitenkin selvästi käytetympi vaihtoehto yrityksen asiakkaiden keskuudessa.

Edellinen laskutuskäytäntö antoi asiakkaille verrattain suuren vapauden sopia itsellensä mieleinen ja sopiva maksuaikataulu. Se kuitenkin aiheutti kohtuuttoman pitkiksi venyneitä laskutuskausia, ja ylimääräistä työtä laskutuksen parissa Imatran kylpylällä työskenteleville henkilöille. Pitkittyneet laskutuskaudet vaikuttavat myös negatiivisesti yrityksen tunnuslukuihin myyntisaamisten kiertoajan kasvassa.

Laskutuskäytännön ja perintäprosessin tehostaminen oli yksi pääsyistä sille, miksi Imatran kylpylän liikuntapalveluiden sopimusehtoja lähdettiin päivittämään. Päivitystä ehdotti kylpylän käyttämä perintätoimisto. Laskutuskäytännön yksinkertaistaminen kylpylällä helpotti myös perintätoimiston työtä, koska perintään siirrettyjen erääntyneiden laskujen viivästyskoron laskeminen selkiytyi.

Maksuvelvollisuuden laiminlyönti on kuluttajan tavallisin sopimusrikkomus. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2010.) Monet eivät kuitenkaan tiedosta edes tehneensä sopimusta, saati rikkoneensa sen ehtoja jättämällä laskun maksamatta. Kuten luvussa 3.1.4 on tuotu esille, sopimusrikkomuksesta seuraa vahingonkorvausvelvollisuus. Kyseisessä tilanteessa se korvataan viivästyskorolla. Huomioitavaa on, että kuluttajasaatavien osalta korkolain viivästyskorkoa koskevat säännökset ovat pakottavaa oikeutta. Niistä ei siis voi kuluttajan vahingoksi sopia toisin. (Korkolaki 1982/633).

6.5 Viivästysseuraamukset

Kuten edellisessä kappaleessa todettiin, Imatran kylpylä Fitness siirtää erääntyneet laskut perintätoimistolle. Velvollisuus maksaa viivästyskorkoa syntyy automaattisesti. Aloittaakseen viivästyskoron kertymisen, maksun saajan ei tarvitse lähettää erikseen maksuvaatimusta, reklamaatiota tai muistutusta. Jos velalla on sitovasti ennalta määrätty eräpäivä, on sille maksettava viivästyskorkoa eräpäivästä lukien. Mikäli kuluttaja maksaa laskun myöhässä ilman viivästyskorkoa, on velkojan esitettävä vaatimus viivästyskoron maksamisesta kohtuullisessa ajassa.

Jos velalla ei ole ennalta sitovasti määriteltyä eräpäivää, on viivästyskorkoa maksettava siitä lähtien, kun 30 päivää on kulunut laskun lähettämisestä tai siitä päivästä, jona velkoja on vaatinut määrätyn rahamäärän suorittamista. Velallisen ei

kuitenkaan tarvitse maksaa viivästyskorkoa ajalta ennen laskun tai vaatimuksen saapumista hänelle. (Toikka 2014.)

Näin toimitaan myös sellaisissa tilanteissa, joissa kuluttaja ei tiedä etukäteen laskun loppusummaa. Tällöin korkolain perustella katsotaan, että eräpäivää ei ole tällaisissa tapauksissa viivästyskoron maksamisvelvollisuuden kannalta ennalta sitovasti määrätty. Mikäli velan maksu viivästyy, on velallisen maksettava viivästyneelle määrälle viivästyskorkoa. Vuotuinen viivästyskorko muodostuu Euroopan keskuspankin määrittämästä viitekorosta lisättynä seitsemällä prosenttiyksiköllä.

Viivästyskorosta on mahdollista vapautua tietyissä tapauksissa. Esimerkiksi jos velkaa ei ole voitu maksaa oikeassa ajassa velkojasta johtuvasta syystä, tai jos maksuviivästyksen on aiheuttanut ylivoimainen este. Viivästyskorkoa voidaan laskea velalle taas uudestaan, kun kyseisiä esteitä ei enää ole.

Joissakin tapauksissa velallisella voidaan katsoa olleen perusteltu syy kieltäytyä maksamasta velkaansa. Esimerkiksi jos maksun viivästyminen on johtunut niin sanotusta sosiaalisesta suoritusesteestä (sairauden, työttömyyden tai muun erityisen seikan vuoksi pääasiallisesti ilman omaa syytä aiheutuneet maksuvaikeudet), voidaan viivästyskorkoa mahdollisesti sovitella.

Velkakirjalain 5.2 §:ssä linjataan viivästyskoron laskemisesta pyhäpäivät huomioiden. Lain mukaan, jos eräpäivä on pyhä-, itsenäisyys-, tai vapunpäivä, joulutai juhannusaatto tai arkilauantai, viivästyskorkoa voidaan periä vasta ensimmäisestä arkipäivästä lukien. Samaa periaatetta on sovellettava, jos velka on maksettava määräajassa, jonka viimeinen päivä sattuu jollekin näistä päivistä. (Velkakirjalaki 1999/958, 5.2 §.)

6.6 Sopimuksen kesto

Sopimukset voidaan jakaa kerta- ja kestosopimuksiin. Kertasopimus on lyhytaikainen sopimus, jossa osapuolet täyttävät velvoitteensa yhdellä kertaa. Tämän jälkeen sopimussuhde osapuolten välillä yleensä lakkaa. Tyypillisimpänä kertasopimuksena voidaan pitää tavarankäteiskauppaa, jolloin ostaja saa tavarankä-

omakseen maksaessaan kauppahinnan. Kestosopimuksissa taas osapuolten välille muodostuu sopimussuhde pidemmäksi aikaa. Tuolloin sopimuksen voimassaoloaikana osapuolet ovat velvollisia jatkuvasti täyttämään sopimusvelvoitteensa.

Kestosopimus voi olla voimassa toistaiseksi tai määräajan. Toistaiseksi voimassaolevasta sopimuksesta pääsee eroon irtisanomalla se, yleensä tiettyä sovittua irtisanomisaikaa noudattaen. Määräaikainen sopimus taas päättyy sovitun määräajan kuluttua. Kuten aiemmin todettu, sopimuksen määräaikaa koskeva ehto on sopimuksen osapuolia sitova.

Suurin ero toistaiseksi voimassaolevan ja määräaikaisen sopimuksen välillä on se, että määräaikaisesta sopimussuhteesta ei välttämättä pääse eroon ilman toisen osapuolen suostumusta, vaikka olosuhteet olisivatkin muuttuneet sopimuksen tekemisen jälkeen.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto korostaa kuntosalisopimuksiin liittyvässä ohjeistuksessaan kuluttajia selvittämään sopimuksen kesto ennen siihen sitoutumista. Tämä on ymmärrettävää, sillä huomattava osa kuluttajilta tulevista yhteydenotoista liittyy vaikeuksiin irtisanoa sopimus.

Monesti asiakas kertoo etukäteen ajatelleensa, että sopimus on irtisanottavissa. Asiakkaille on myös saatettu antaa aiheutta olettaa näin olevan, mutta on jätetty kertomatta esimerkiksi määräaikaisen sopimuksen irtisanomiseen oikeuttavat perusteet.

Määräaikainen sopimus

Tällä hetkellä Imatran kylpylä Fitnessin asiakkailleen tarjoamat klubijäsenyydet sopimuksineen ovat määräaikaisia. Ne eivät jatku määräajan jälkeen toistaiseksi voimassaolevina, toisin kuin useilla muilla kuntoketjuilla. Sopimusuudistusta aloitettaessa, todettiin Fitnessin nykyisen käytännön olevan asiakkaille selkeä ja toimiva. Sen vuoksi sitä ei nähty tarpeelliseksi muuttaa.

Fitness tarjoaa asiakkailleen puolen vuoden, sekä kymmenen kuukauden määräaikaisia jäsenyyksiä. Laatimissani sopimusehdoissa todetaan sopimuksen

kesto kohdassa 2.4 seuraavasti: *Jäsenyys on voimassa Jäsensopimuksessa so-
vituin ehdoin kuuden (6) tai kymmenen (10) kuukauden määrään.*

Ehto muotoiltiin tarkoituksella mahdollisimman lyhyeksi, jotta se olisi asiakkaalle mahdollisimman selkeästi luettava ja ymmärrettävä. Vaikka määräaikaaisuutta ja irtisanomisehtoja ei sinänsä pidetä yllättävinä ja ankarina, suosittelin Fitnessin työntekijöitä mainitsemaan asiakkaille sopimuksentekohetkellä jäsenyyden olevan määräaikainen, ja että sen irtisanominen on mahdollista vain perustelluista syistä, jotka on määriteltä sopimusehdoissa.

Näin toimimalla pyritään minimoimaan väärinkäsitysten ja mahdollisten erimielisyyksien riskiä, koska suurin osa kuntosali- ja liikuntapalvelusopimukseen liittyvistä yrittäjän ja kuluttajan välisistä riidoista johtuu sopimuksen määräaikaaisuudesta. Monet asiakkaat eivät tunnu ymmärtävän määräaikaisen sopimuksen sitovuutta (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015.)

Määräaikaisten sopimusten ketjuttaminen

Määräaikaisten sopimusten ketjuttaminen on kiellettyä. Määräajan kuluttua sopimus ei siis saa jatkua automaattisesti uutena määräaikaisena sopimuksena. Sen sijaan lähtökohtaisesti sallittuja ovat sellaiset määräaikaiset sopimukset, jotka muuttuvat sovitun määräajan jälkeen toistaiseksi voimassa oleviksi. Tällöin sopimus on määräajan kuluttua irtisanottavissa normaalia irtisanomisaikaa noudattaen.

Mikäli yritys tarjoaa kuluttajalle kyseistä sopimusmallia, on kuluttajalle kuitenkin etukäteen tehtävä selväksi, että sopimus jatkuu automaattisesti, kun määräaikainen sopimuskausi päättyy. Kilpailu- ja kuluttajaviraston laatiman ohjeistuksen mukaan kuluttajaa tulee myös muistuttaa sopimuksen jatkumisesta toistaiseksi voimassa olevana jo hyvissä ajoin ennen määräaikaisen sopimuskauden päättymistä.

6.7 Sopimuksen keskeyttäminen

Kilpailu- ja kuluttajaviraston ohjeistuksessa todetaan, että liikuntakeskus voi halutessaan tarjota asiakkaalleen mahdollisuuden sopimuksen keskeyttämiseen tai

siirtoon. Käytännössä keskeyttäminen lykkää jäsenyyden käyttämistä esimerkiksi kuukaudesta kahteen.

Yrityksen ei siis kuitenkaan ole pakko antaa asiakkaalleen tällaista mahdollisuutta. Imatran kylpylä Fitnessin sopimusehdoissa määriteltiin, että jäsenyyden tilapäinen keskeyttäminen on sairastapauksissa mahdollista. Jäsenyyttä ei kuitenkaan ole mahdollista siirtää toiselle henkilölle.

Keskeytyksestä voi Kilpailu- ja kuluttajaviraston linjauksen mukaan myös periä kohtuullisen korvauksen. Asiakkaalle on kuitenkin tärkeää kertoa jo sopimuksen tekohetkellä keskeytykseen liittyvistä mahdollisista kustannuksista. Myös vaadituista toimenpiteistä, sekä keskeytyksen mahdollisista vaikutuksista sopimuskauden keston tulee kertoa.

Imatran kylpylä Fitnessin määräaikaaiset jäsenyydet on mahdollista keskeyttää sopimusehdoissa määritellyin perustein. Keskeyttäminen on perusteltua esimerkiksi pitkäkestoissa sairastapauksissa ja loukkaantumisissa. Jäsenyyden keskeyttäminen mainitaan sopimusehtojen kohdassa 3.8 seuraavasti:

Sopimus oikeuttaa Jäsenen siirtämään klubijäsenyyttä tapauskohtaisesti esim. sairastapauksissa lääkärintodistusta vastaan. Jäsen ei tänä aikana maksa Jäsenmaksua, eikä hänellä ole oikeutta käyttää Fitness – palveluja klubijäsenyyden puitteissa. Asiasta tulee aina ilmoittaa etukäteen Fitnessille. Keskeytyksestä peritään asiakkaalta 29 euron keskeytysmaksu. Se on kirjattu sopimusehtoihin, ja löytyy myös Fitnessin hinnastosta.

Kyseinen ehto sisältää tulkinnanvaraa mm. sen suhteen, kuinka pitkät sairastapaukset oikeuttavat jäsenyyden keskeyttämiseen. Tiettyä aikaa ei kyseiseen ehtoon määritely, koska näin palvelupäälliköllä on mahdollisuus käsitellä ja sopia sairastapauksiin liittyvät asiat henkilökohtaisesti asiakkaan kanssa. Sen ajateltiin myös vähentävän osaltaan väärinymmärrysten ja erimielisyyksien riskiä.

6.8 Sopimuksen irtisanominen

Toistaiseksi voimassa olevien sopimusten yleisin irtisanomisaika liikuntakeskuksilla on Kilpailu- ja kuluttajaviraston määrittelemä maksimiaika, eli 30 päivää tai

kalenterikuukausi. Kilpailu- ja kuluttajaviraston linjauksen mukaan, irtisanomisaika ei saa olla kohtuuttoman pitkä. Irtisanomisajan ollessa kalenterikuukausi, lasketaan irtisanomisaika sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana irtisanominen on suoritettu. Huomioitavaa on, että toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen irtisanomisesta ei saa periä kuluttajalta erillistä maksua. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014).

Sopimusten irtisanomisen ollessa liikuntakeskuksissa yksi eniten erimielisyyksiä yrityksen ja kuluttajan välillä aiheuttava toimenpide, tulee siihen perehtyä huolellisesti. Kilpailu- ja kuluttajaviraston linjauksen mukaan myös irtisanomisen tulee käydä kuluttajan kannalta riittävän helposti, ja sopimuksen irtisanomiseksi tulee riittää irtisanomisilmoitus kirjallisesti tai muutoin todisteellisesti.

Näistä jälkimmäinen on hieman tulkinnanvarainen. Sopimusehtoja laadittaessa olisi syytä pohtia esimerkiksi, riittääkö tekstiviesti sopimuksen irtisanomiseksi? Sähköpostilla toimitetut irtisanomisilmoitukset ovat yleisimpiä. Edelleen Kilpailu- ja kuluttajaviraston linjauksen mukaan, mikäli yritys ilmoittaa yhteystietonaan myös sähköpostiosoitteen, tulee irtisanominen voida suorittaa kyseiseen sähköpostiosoitteeseen.

Yrityksen henkilökunta ei myöskään voi kieltäytyä vastaanottamasta henkilökohtaisesti toimitettua irtisanomisilmoitusta, ja antamasta siitä kirjallista kuittausta. Usein ongelmia syntyy juuri näissä tilanteissa, koska monet liikuntakeskukset edelleen vaativat asiakkaalta henkilökohtaista käyntiä ja keskustelua tietyn henkilön (esimeriksi asiakaspalvelupäällikkö, ryhmäliikuntavastaava), tms. kanssa.

Usein kyseinen sopimusten irtisanomisia käsittelevä henkilö ei ole tavattavissa kuin tiettyinä päivinä, ja ajan varaaminen tapaamiseen voi venyä viikkojen päähän. Tällöin sopimuksen irtisanominen pitkittyy, vaikka asiakkaalla olisi siihen pätevä syy. Kyseenomaisia tilanteita on ollut paljon, ja se on yksi niistä osa-alueista joihin liikuntakeskuksissa tulisi ehdottomasti tehdä parannuksia.

KKV:n laatimassa ohjeistuksessa todetaan kuitenkin yksiselitteisesti, että jos sopimuksen irtisanominen edellyttää käytännössä asiakkaalta esimerkiksi ajan varaamista tietylle henkilölle tai henkilökohtaista käyntiä salilla tiettyyn aikaan päivästä, voidaan tätä pitää kohtuuttomana. Näin siksi, koska tällainen käytäntö voi

tarpeettomasti pitkittää kuluttajan irtipääsyä sopimuksesta. Kuten todettu, näin myös usein todellisuudessa on.

Määräaikaisen sopimuksen irtisanominen

Imatran kylpylä Fitnessin kuuden ja kymmenen kuukauden määräaikaiset sopimukset ovat irtisanottavissa sopimusehdoissa määritellyin perustein. Irtisanominen ja siihen oikeuttavat syyt haluttiin määritellä mahdollisimman selkeästi KKV:n ohjeistuksen mukaisesti, jotta välttyttäisiin kaikilta mahdollisilta erimielisyyksiltä mahdollisissa irtisanomistilanteissa.

Irtisanomisesta on mainittu Imatran kylpylä Fitnessin sopimusehtojen kohdassa 4. Kyseistä kohtaa päivitettiin hiljattain alkuperäisestä, jolloin siihen lisättiin irtisanomiseen oikeuttavat perusteet. Ne listattiin KKV:n ohjeistuksen ja suositusten mukaisesti.

Fitnessin sopimusten irtisanomisperusteeksi määriteltiin asiakkaiden äkilliset elämäntilanteen muutokset. Niitä ovat muutto toiselle paikkakunnalle, raskaus, asepalvelus, työttömyys, ja pitkäaikaiset, kestoaltaan yli 1 kuukauden sairastapaukset. Sairastapauksissa raja vedettiin yli 1 kuukauden kestäviin siksi, koska alle 1 kuukauden sairastapauksissa on asiakkaalla vaihtoehtona sopimuksen keskeyttäminen.

Lisäksi kohtaan 4.2 lisättiin maininta: *mahdolliset muut ylitsepääsemättömät esteet käsitellään tapauskohtaisesti*. Näin toimittiin, jotta palvelupäällikölle jää halutessaan mahdollisuus neuvotella muista irtisanomisperusteista asiakkaan kanssa henkilökohtaisesti.

Irtisanomisilmoitus

Fitnessin sopimusehtojen kohtaan 4.3 tehtiin lisäys, että irtisanomisilmoitukset on tehtävä kirjallisesti. Fitnessin työntekijöiden kanssa sovittiin, että asiakkaan tullessa tiskille ja ilmoittaessa haluavansa irtisanoa sopimus, ehtojen täytyessä se onnistuu kuittaamalla alkuperäiseen sopimukseen päivämäärä ja asiakkaan allekirjoitus, sekä teksti "irtisanottu". Tämän lisäksi myös sähköpostilla saapuneet irtisanomisilmoitukset hyväksytään, mikäli asiakkaalla on esittää irtisanomiseen oikeuttava sopimusehdoissa mainittu syy.

6.9 Sopimusehtojen muuttaminen

Yrityksen oikeus tehdä muutoksia sopimukseen riippuu siitä, millainen sopimus on kyseessä. Sopimuksen ollessa kertaluonteinen, esimerkiksi irtaimen tavaran kauppa, on lähtökohtaisesti sopimuksen ehdot sovittu lopullisesti. Yrityksellä voi olla oikeus muuttaa kertasopimusta yksipuolisesti ainoastaan pätevien syiden perusteella, jotka on mainittu sopimuksessa.

Tällaisia syitä ovat esimerkiksi:

- Hintaan vaikuttava verojen, tullien tai muiden julkisten maksujen muutos.
- Lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös jota ei ole kohtuudella voitu ottaa huomioon sopimuksentekohetkellä.
- Force Majeure -syy eli yrityksen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella oleva ennakoimaton ylivoimainen este. Force Majeure -syyt on voitu yksilöidä ehdoissa tarkemmin.

Yritys voi laittaa maininnan sopimusehtoihin siitä, että se voi muuttaa sopimuksen epäolennaisia osia pätevän syyn perusteella. Huomioitavaa on kuitenkin, että kuluttajansuojalaki rajoittaa melko reilusti tätä oikeutta. Näin ollen tällaista ehtoa suunnitellessa yrityksen kannattaa varmistaa, että kyseisestä ehdosta ei muodostu kuluttajan kannalta kohtuutonta. Kohtuuttomia sopimusehtoja käsitellään tarkemmin luvussa 6.10. Mikäli kertasopimuksen muutos voidaan todeta olennaiseksi, kuluttaja voi vaatia sopimuksen purkamista.

Määräaikaisen sopimuksen muuttaminen

Sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaan määräaikaisen sopimuksen ehtoja ei ole mahdollista muuttaa määräajan kuluessa, ilman osapuolten yhteistä suostumusta. Lähtökohtaisesti määräaikaisen sopimuksen muuttaminen on mahdollista ainoastaan poikkeustapauksissa.

Määräaikaisen sopimuksen kesto on sovittu etukäteen, ja se koskee jatkuvasti toimitettavia tavaroita tai palveluita. Kilpailu- ja kuluttajaviraston ohjeistuksen mukaan, esimerkiksi olosuhteiden muutosta tai yleisen kustannustason nousua ei

voida pitää riittävänä perusteena muuttaa määräaikaisen sopimuksen ehtoja. Yrityksellä on mahdollisuus varata oikeus muuttaa määräaikaisen sopimuksen ehtoja kahdessa tapauksessa. Nämä ovat

- Lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, joita yritys ei ole voinut ottaa kohtuudella huomioon sopimuksentekohetkellä. Esimerkiksi verot, tullit, tai muut julkisten maksujen muutokset, jotka vaikuttavat tuotteen tai palvelun hintaan.
- Kuluttajan sopimusrikkomus. Esimerkkinä mainittakoon vakuutuksenantaja, joka voi kesken sopimuskauden muuttaa vahinkovakuutuksen sopimusehtoja, mikäli ilmenee että vakuutuksenottaja ei ole sopimusta tehtäessä antanut kaikkia edellytettäviä tietoja.

Erittäin tärkeää on ymmärtää, että määräaikaisen sopimuksen ehtoja ei siis voida muuttaa muista syistä. Mikäli yritys muuttaa määräaikaisen sopimuksen ehtoja muulla tavoin kuin edellä mainituista syistä, voi kuluttaja vaatia koko sopimuksen purkamista (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

Mikäli yritys varaa sopimusehdoissaan oikeuden muuttaa määräaikaisen sopimuksen ehtoja muista kuin edellä mainituista kahdesta syystä, ja vaikka asiakas tietämättömyyttään hyväksyisikin vastaavan ehdon osaksi sopimusta, se voidaan tulkita - ja hyvin todennäköisesti tulkitaan - kohtuuttomaksi.

Imatran kylpylä Fitnessin sopimusehdoissa kohdassa 2.7 on mainittu sopimusehtojen muuttamisesta sopimuskauden aikana. Kohdassa jäsen tiedostaa ja hyväksyy sen, että Fitness voi yksipuolisesti muuttaa kyseisiä sopimusehtoja sopimuskauden aikana. Perusteena sopimusehtojen yksipuoliselle muuttamiselle ovat KKV:n edellä mainitut sallitut perusteet, eli lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, jota Fitnessin ei voida katsoneen ottaa huomioon sopimusta tehtäessä.

Toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen muuttaminen

Verrattuna määräaikaiseen sopimukseen, toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen yksipuolinen muuttaminen käy helpommin. Keskeisiä huomioitavia asioita ovat muun muassa se, että sopimuksen sisältö ei kuluttajan kannalta olennaisesti

muutu. Lisäksi ehtojen muuttamiseen oikeuttavat syyt tulee olla yksilöitynä sopimusehdoissa. Muutosten perusteiden tulee olla päteviä. Tällaisiksi syiksi luetaan:

- Sopimuksen kohteena olevan tuotteen tai palvelun tuotanto-, hankinta- tai muiden kustannusten muutos
- Olosuhteiden olennainen muutos, lainsäädännön muutos, viranomaisen päätös jota ei ole voitu ottaa huomioon sopimuksentekohetkellä

Kuluttajalla tulee olla mahdollisuus irtisanoa toistaiseksi voimassaoleva sopimus muutosten vuoksi. Aikaisintaan muutos saa tulla voimaan yleensä kuukauden kuluessa muutoksesta ilmoittamisesta. Muuttuneet ehdot ja hinnat eivät irtisanomisaikana sido kuluttajaa. Ainoastaan tilanteissa, joissa muutokset johtuvat viranomaispäätöksestä tai lainsäädännön muutoksesta, voi muutettu hinta tulla voimaan myös irtisanomisaikana.

Toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen ehtoja on siis mahdollista muuttaa yksipuolisen muutosoikeuden antavan sopimusehdon perusteella, tai esimerkiksi muutostilanteessa osapuolten yhteisellä sopimuksella. Mikäli yritys haluaa sisällyttää sopimusehtoihin maininnan ehtojen muuttamisesta yksipuolisesti, on siitä ja muutosperusteista oltava erikseen maininta sopimuksessa. Myös esimerkiksi mahdollisuus hinnan muuttamiseen edellyttää erillistä mainintaa sopimusehdoissa.

Mikäli yritys muuttaa toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen ehtoja yksipuolisesti, on asiasta ilmoitettava kuluttajalle hyvissä ajoin. Käytännössä tämä tarkoittaa ilmoitusta vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantulemista. Huomioitavaa on, että kuluttajalla tulee aina olla mahdollisuus irtisanoa sopimus ilman ylimääräisiä kustannuksia, ja ilman että muutokset tulevat häntä sitoviksi. Tämä koskee myös hinnan muutoksia.

Huolimatta muutosoikeuden antavasta sopimusehdosta, yritys ei voi tehdä kuluttajan kannalta erityisen merkittäviä ja olennaisia muutoksia ainoastaan yksipuolisella ilmoituksella. Esimerkiksi palvelun sisällön olennainen muutos, jollainen voi liikuntakeskuksissa olla tuntitarjonnan merkittävä ja pysyvä supistaminen, luetaan olennaiseksi muutokseksi. Mikäli yritys haluaa tehdä sopimusehtoihinsa täl-

laisia muutoksia, on sen irtisanottava aikaisempi kuluttajan kanssa tehty sopimus, ja tarjottava uutta muutettua sopimusta. Näin ollen kuluttajalla on mahdollisuus harkita, suostuuko sopimukseen uusilla muutetuilla ehdoilla. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014).

6.10 Kohtuuttomat sopimusehdot

Kuluttajien kannalta kohtuuttomien sopimusehtojen käyttäminen on kielletty. Sopimusehto muodostuu kohtuuttomaksi, mikäli se laaditaan yritystä siinä määrin suosien, että osapuolten oikeudet ja velvollisuudet ovat keskenään epätasapainoiset. Kohtuuttomimmillaan sopimusehdot voivat olla sellaiset, joissa yrityksellä ei todeta olevan muuta velvollisuutta kuin kauppahinnan vastaanottaminen, jättäen asiakkaalle kaikki riskit kannettavaksi.

Kuluttajasopimuksissa kohtuuton sopimusehto ei voi koskea muun muassa hintaa, toimitusaikaa, laskutusta, maksua, sopimuksen irtisanomista- tai kestoja, ja mahdollisten virheiden seuraamuksia. Liikuntakeskusten kuluttajasopimusten kohtuuttomina ehtoina voidaan pitää esimerkiksi sellaista ehtoa, jossa yritys varaa oikeuden muuttaa määräaikaisen sopimuksen ehtoja kesken sopimuskauden ilman sopimuksessa mainittua pätevää syytä.

Päteviä syitä määräaikaisen sopimuksen muuttamiselle ovat luvussa 7.9 esitelty kuluttajan sopimusrikkomus, ja sellainen lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, jota yritys ei ole voinut ottaa huomioon sopimusta tehtäessä. Myös liian suuren korvauksen vaatiminen kuluttajalta, mikäli hän ei täytä sopimusta, pidetään yleisesti kohtuuttomana.

6.11 Kohtuuttomien sopimusehtojen sovittelu

Ensimmäisenä on todettava, että jonkin sopimusehdon kohtuuttomuus ei tarkoita automaattisesti koko sopimuksen pätemättömyyttä. Kyseinen seikka tuotiin esille heti aluksi sen vuoksi, että se tuntuu olevan yleisin olettaus kuluttajien keskuudessa, kun puhutaan sopimuksen kohtuuttomuudesta.

Mikäli jonkin sopimusehdon katsotaan olevan kuluttajan kannalta kohtuuton, voidaan sopimusta sovittella. Käytännössä tämä tarkoittaa osapuolten neuvottelua, ja sopimuksen muokkaamista niin, että se ei kokonaisuudessaan ole kohtuuton.

Kohtuuton ehto voidaan myös jättää huomioimatta, ja muilta osin sopimus voi pysyä voimassa.

Mikäli sopimuksen ehdot ovat kokonaisuudessaan kohtuuttomat, ja sopimuksessa pysymistä ei voida edellyttää kuluttajalta, tällöin kyseeseen voi tulla sopimuksen mitätöiminen ja kaupan purkaminen. Kohtuullistaminen puolestaan voi koskea esimerkiksi hintaa, tai sopimuksen perumiseen liittyvää ehtoa.

Tutkimusta varten tarkasteltiin esimerkiksi eri foorumeita ja palstoja, jonne asiakkaat olivat jakaneet kokemuksiaan mielestään epäreiluista kuntosalisopimuksista. Yleisin oletamus oli, että kohtuuttoman sopimusehdon sisältävä sopimus olisi automaattisesti pätemätön. Näin ei kuitenkaan ole, kuten edellä on tuotu esille.

6.12 Sopimuksen päättyminen

Toistaiseksi voimassaolevan ja määräaikaisen sopimuksen päättymisessä on ymmärrettävästi eroja. Toistaiseksi voimassaoleva sopimus päätetään sopimuksen irtisanomisella, jolloin myös irtisanomisajan kuluttua osapuolten oikeudet ja velvollisuudet päättyvät. Määräaikainen sopimus päättyy sovitun määräajan kuluttua.

Määräaikaisen sopimuksen päättyminen

Määräaikaisille sopimuksille tyypillisesti, kuluttaja sitoutuu palveluun pidemmäksi aikaa. Usein liikuntakeskukset tarjoavat vuoden tai kahden vuoden pituisia määräaikaisia sopimuksia. Kilpailu- ja kuluttajaviraston mukaan kohtuullinen enimmäispituus määräaikaiselle sopimukselle on yksi vuosi. Vaikka lähtökohtaisesti sallittuja ovat myös pidempikestoiset määräaikaiset sopimukset, ongelmia muodostavat esimerkiksi sopimuksen ennenaikaiseen päättämiseen liittyvät tilanteet.

Mediassa on uutisoitu esimerkiksi tapauksesta, jossa sydänvaivoista kärsinyt asiakas painostettiin pysymään liikuntakeskuksen asiakkaana sopimuskauden päättymiseen asti, huolimatta asiakkaan esittämästä lääkärintodistuksesta. Selvää on, että edellä mainitun kaltaisissa tilanteissa asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada purkaa sopimus ennen sopimuskauden loppua.

Määräaikaisten sopimusten ketjuttaminen on kiellettyä, kuten tuotiin esille luvussa 7.6. Määräaikainen jäsenyys sopimus ei voi siis jatkua määräajan umpeututtua uutena määräaikaisena sopimuksena. Sen sijaan lähtökohtaisesti sallittuja ovat sellaiset määräaikaiset sopimukset, jotka jatkuvat määräajan kuluttua loppuun toistaiseksi voimassa olevina. Tällöin sopimus on irtisanottavissa määräaikaisen kauden jälkeen normaalia irtisanomisaikaa noudattaen.

Mikäli liikuntakeskus käyttää edellä mainitun kaltaista sopimuskäytäntöä, jossa määräaikaisuuden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, on kuluttajalle sopimusta tehtäessä syytä mainita tästä. Lisäksi yrityksen tulee muistuttaa asiakasta hyvissä ajoin sopimuksen jatkumisesta toistaiseksi voimassa olevana.

Toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen päättyminen

Toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen päättäminen tapahtuu siis irtisanomisella. Kuluttajan kannalta irtisanomisaika ei saa olla kohtuuttoman pitkä. Pisin kohtuullinen irtisanomisaika on Kilpailu- ja kuluttajaviraston mukaan yksi kalenterikuukausi. Irtisanomisaika lasketaan sen kuukauden viimeisestä päivästä, jolloin irtisanominen on tehty. Kuluttajalta ei voi periä toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen irtisanomisesta erillistä maksua.

7 Yhteenveto laadituista sopimusehdoista

Imatran kylpylä Fitnessille laadittuihin sopimusehtoihin muodostui yhteensä viisi sivua, sisältäen kahdeksan lukua alaotsikoineen. Printattuna asiakkaille mukaan annettavaksi ne tulostetaan kaksipuolisina, jolloin sivumäärä on kolme. Sopimuksen ja ehtojen ulkoasu on selkeä, ja lauserakenne sopimustekstille tyyppillistä. Ensimmäisessä luvussa tuodaan esille sopimuksen osapuolet, niistä käytettävät lyhenteet, sekä mistä sovitaan. ("Jäsenyys, Jäsen, Fitness").

Toisessa luvussa määritellään Fitnessin jäsenyys, ja mitä se pitää sisällään. Siinä kerrotaan, kuka voi liittyä jäseneksi, millaisin ehdoin, ja kuinka pitkäksi aikaa sopimukseen sitoudutaan. Luvussa linjataan myös alaikäisten jäsenyyksiin vaikuttavista asioista.

Kolmannessa luvussa määritellään jäsenmaksut. Kohdassa kerrotaan milloin jäsenmaksu tulee suorittaa, mitkä ovat maksuvaihtoehdot ja milloin maksut tulee suorittaa. Myös viivästysseuraamuksista, alennuksiin oikeuttavista asioista, lainilyötyjen maksujen vaikutuksesta ja perintätoimista määrätään ehtojen kohdassa kolme.

Neljäs luku käsittelee jäsensopimuksen irtisanomista. Kyseinen kohta oli viimeimpänä valmis, ja irtisanomiseen liittyviin ehtoihin paneutuminen otti selvästi enemmän aikaa. Kohdassa kerrotaan irtisanomisesta aiheutuva keskeytysmaksu, sekä listataan sopimuksen irtisanomiseen oikeuttavat äkilliset elämänmuutokset ja mahdolliset ylivoimaiset esteet. Lisäksi määritellään, kuinka irtisanominen tulee tehdä.

Viidennessä luvussa määritellään jäsenen velvollisuudet, ja kerrotaan jäsenkortista ja sen käsittelyyn liittyvistä seikoista. Jäsenen velvollisuudet listattiin ja muotoiltiin mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jotta asiakkaalle muodostuisi selkeä kuva siitä, mitä häneltä odotetaan. Lisäksi kohdassa mainitaan ehdoton huuhaus- ja muiden suorituskykyä kohottavien aineiden käyttöön Fitnessin tiloissa liittyvä kieltö. Kyseinen kieltö on melko yleinen monien liikuntakeskusten jäsenehdoissa. Myös sopimusrikkomusten seurauksista on linjattu kyseisessä kohdassa.

Kuudes luku käsittelee jäsenen tiedottamista, markkinointia ja henkilötietojen käsittelyä. Siinä linjataan jäsenen henkilötietojen käsittelystä henkilötietolain 523/1999 mukaisesti, muun muassa Fitnessin jäsenrekisteriin asiakkaista tallennettaviin tietoihin liittyen. Kyseisessä kohdassa jäsen antaa suostumuksensa esimerkiksi harjoitushistoriansa tallentamiseen.

Seitsemännessä luvussa linjataan muun muassa vahingonkorvausvastuusta. Lisäksi kerrotaan esimerkiksi tavaroiden säilytyksestä Fitnessin tiloissa. Kyseinen luku oli erityisen haastava etenkin vahingonkorvausasioiden tiimoilta. Lopulta vahingonkorvaukseen liittyvistä rajoituksista saatiin selkeä ehto laadittua kohtaan 7.3.

Kahdeksas luku käsittelee vastuuvapautukseen, sovellettavaan lakiin ja riitojen ratkaisuun liittyviä asioita. Kohtaan 8.1 laitettiin force majeure – lauseke, jolloin

Fitness ei vastaa jäsenen oikeuksien tilapäisistä rajoituksista kyseen ollessa ylivoimaisesta esteestä. Riitojenratkaisun osalta määriteltiin noudatettava lainsäädäntö, sekä lopuksi mahdollisten erimielisyyksien ratkaisusta oikeusteitse.

8 Pohdinta

Opinnäytetyössä toteutettiin sopimusten ja sopimusehtojen uudistaminen Imatran kylpylä Fitnessin liikuntapalveluille. Laaditut sopimukset olivat tyypiltään kuluttajasopimuksia, ja näin ollen niihin liitettävät ehdot olivat melko laajasti säänneltyjä pakottavan lainsäädännön osalta. Erityisesti tarkasteltavina olivat siis kuluttajansuojalaki ja sen sisältämät määräykset.

Sopimusehtojen laatiminen oli melko työlästä. Työn toteuttaminen yhteistyössä Imatran kylpylän toimiston henkilökunnan kanssa sujui kuitenkin hyvin, ja se osaltaan auttoi muutoin haastavassa projektissa. Prosessin puolessavälissä Imatran kylpylän perintätoimiston lakimiehen panos sopimusehtojen tarkastamisessa oli hyödyllinen.

Aihe muokkautui kirjoitusprosessin aikana jonkin verran. Eniten aikaa vei teoriaosuuden kirjoittaminen. Itse projektin, eli sopimusehtojen laatimisen dokumentointi oli helpompaa, ja näin ollen sujui joutuisammin. Koen aiheen edelleen hyvin ajankohtaiseksi ja sain vastauksen tutkimuskysymyksen lisäksi moniin muihin tutkimuksen aikana esiin tulleisiin kysymyksiin.

Tutkimus osoitti oikeaksi oletukseni, joka minulla oli työn alussa. Suurin osa liikuntakeskusten ja asiakkaiden välisistä sopimuksiin liittyvistä erimielisyyksistä todella näyttää johtuvan pääosin tiedon puutteesta. Kuluttajat eivät ymmärrä määräaikaisten sopimuksen sitovuutta, ja vastaavasti liikuntapalveluja tarjoavat yritykset eivät tarpeeksi tuo esille esimerkiksi sitä, että sopimuksia ei voi irtisanoa milloin tahansa ilman pätevää syytä.

Mielestäni Kilpailu- ja kuluttajaviraston rooli kuluttajasopimusten valvonnassa ja kuluttajien ja yritysten ohjeistamisessa on tarpeellinen. Viraston sivuilla on pal-

jon tietoa, se on selkeästi esitetty ja erityisesti kuluttajien kannalta helposti hyödynnettävissä. Uskon tiedon helpon saatavuuden osaltaan vähentävän mahdollisten erimielisyyksien muodostumista.

Sopimusoikeuden teoriaa kirjoittaessani pohdin esimerkiksi sitä, kuinka osittain vanhat periaatteet taipuvat tietyltä osin melko raskaasti nykypäivän asettamiin vaatimuksiin ja nopeasti muuttuviin tilanteisiin. Ajankohtaisin esimerkki siitä lie-nee Euroopan jäsenvaltioiden noudattamat pakolaissopimukset. Presidentti Niinistön puhe valtiopäivien avajaisissa sai aikaan tarpeellista keskustelua esimerkiksi kansainvälisistä säännöksistä, jotka ovat syntyneet, ja joiden tulkinta on kehittynyt aikoinaan aivan toisenlaisissa olosuhteissa.

On huomioitava, että tämän työn käsitellessä pääosin kuluttajasopimuksia, ei siihen liittyvästä lainsäädännöstä ole mahdollista poiketa. Mielestäni se tuo toisaalta tietynlaista selkeyttä yritysten ja asiakkaiden välille suojaten heikompa osapuolta, ja toisaalta se asettaa omat haasteensa yrityksille tuntea alan lainsäädäntö ja noudattaa sitä.

Tutkimuskysymys oli, kuinka liikuntakeskusten ja niiden asiakkaiden välisissä käytännöissä noudatetaan sopimusoikeudellisia säännöksiä ja periaatteita, ja kuinka tietoisia asiakkaat näistä periaatteista ovat. Tutkimustuloksia tarkastellessa selvisi, että pääosin säännöksiä halutaan noudattaa molemmiin puolin, mutta tietoa ja ymmärrystä lainsäädännöstä ja sen soveltamisesta ei osapuolilla aina välttämättä ole tarpeeksi.

Liikuntakeskusten asiakkaiden käsitys ja ymmärrys sopimusten sitovuudesta ja erityisesti määräaikaisten sopimusten irtisanomisesta oli melko vähäistä. Näkisin sen yhtenä suurimmista syistä asiakkaiden yhteydenottoihin ja valituksiin Kilpailu- ja kuluttajavirastolle. Toimeksiantaja Imatran kylpylä Fitnessillä oli melko hyvä kokonaistilanne sopimusten hallinnassa ja ymmärtämisessä, joskin itse sopimukset olivat ehdottomasti päivityksen tarpeessa.

Tutkimusmenetelmänä teoriapohjainen tapaustutkimus oli mielenkiintoinen to- teuttaa, joskin paikoittain melko haastava. Kuten aiemmin toin esille, apua oli kuitenkin paljon siitä, että yhteistyö toimeksiantajan edustajien kanssa sujui

mallikkaasti koko prosessin ajan. Tutkimus otti enemmän aikaa kuin olin etukäteen ajatellut, mutta se ei muodostunut ongelmaksi, koska olin varannut reilusti aikaa työn toteuttamiseen. Vaikka tehtävää oli paljon, suoriuduin mielestäni etenkin sopimusehtojen laatimisesta hyvin.

Olen tyytyväinen opinnäytetyön toteutukseen ja tuloksiin. Tulevaisuudessa aiheesta voisi tehdä jatkotutkimuksia esimerkiksi liittyen liikunta-alalta vielä tois-
taiseksi puuttuvaan työehtosopimukseen. Myös myöhempi tutkimus alan sopimuskäytäntöjen kehityksestä voisi olla tarpeellinen.

Kuvat

Kuva 1. Pakottavat ja tahdonvaltaiset lain säännökset liiketoiminnassa (Jaakkola & Sorsa 2005, 22.) s. 19

Lähteet

Harvard Law School 2016. Designing an Empirical Legal Study.

<http://hls.harvard.edu/library/empirical-research-services/designing-an-empirical-legal-study/> Luettu 2.1.2016

HE 157/2013. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain ja sähkömarkkinalain 88 § muuttamisesta. Luettu 25.1.2016

Helsingin Sanomat. Tiukat kuntosalisopimukset ärsyttävät suomalaisia. Uutisartikkeli. <http://www.hs.fi/kotimaa/a1422252029216> Luettu 15.11.2015

Helsingin Sanomat. Rytmihäiriöstä kärsinyt painostettiin vuoden kuntosalisopimukseen. <http://www.hs.fi/kotimaa/a1422246607673> Luettu 15.11.2015

Hemmo, M. 2003. Sopimusoikeus 1. Helsinki: Talentum Media Oy.

Henkilötietolaki 1999/523

Imatran kylpylä Fitness. <http://www.imatrankylpyla.fi/fitness> Luettu 12.12.2015

Jaakkola, T. & Sorsa, K. 2005. Liiketoiminnan sopimukset: Sopimusriskien hallinta liike- ja kuluttajasopimuksissa. Helsinki: Edita.

Juridiikkafokus. Hemmo, M & Hoppu, K. Sopimusoikeus. E-kirja 2016.

Kaartoaho, S. 2014. Sopimussopuolia velvoittava lojaliteettiperiaate sopimusoikeudessa. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinäytetyö.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Julkaisu.

<http://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/toimialakohtaiset/kuntokeskusten-sopimusehdot/> Luettu 15.11.2015

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Määräaikainen sopimus sitova.

<http://www.kkv.fi/ajankohtaista/Uutiset/2015/viikon-vinkki-maaraaikainen-kuntosalisopimus-on-sitova/> Luettu 19.12.2015

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Tiedote.

<http://www.kkv.fi/Ajankohtaista/Tiedotteet/2013/4.10.2013-kkvn-tiedote-kuntokeskus-elixia-muutti-sopimusehtonsa-kuluttaja-asiamiehen-linjausten-mukaisiksi/> Luettu 10.11.2015

Korkolaki 1982/633

Kuluttajan lisämaksuvelvollisuus. Hallituksen esitys 157/2013. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2013/20130157> Luettu 15.1.2016

Kuluttajaliitto. Kuluttaja ja sopimus. <http://www.kuluttajaliitto.fi/teemat/kuluttajan-oikeudet/kuluttaja-ja-sopimus> Luettu 19.1.2016

Kuluttajansuojalaki 1978/38

Laki holhoustoimesta 1999/442

Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 1929/228

Murmann, S. 2015. Yrittäjän vastuu kuntokeskustoiminnassa. Saimaan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Saarnilehto, A. 2009. Sopimusoikeuden perusteet. Helsinki: Talentum.

Tasavallan Presidentti Sauli Niinistön puhe valtionpäivien avajaisissa 3.2.2016.
<http://www.presidentti.fi/public/default.aspx?contentid=341374&nodeid=44810&contentlan=1&culture=fi-FI> Luettu 5.2.2016

Toikka, R. 2014. Luotto- ja vakuusoikeus. Saimaan ammattikorkeakoulu. Liiketalous. Luentomuistiinpanot.

Velkakirjalaki 1999/958

Vuorijoki, J. 2002. Lakiopas sopimuksen tekemiseen. Juva: WSOY Lakitieto.

Yle. Uutisartikkeli.

<http://yle.fi/aihe/artikkeli/2010/03/12/kuntosalijasenyyys-voi-olla-pallo-jalassa>
Luettu 15.11.2015

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan Imatran Kylpylä Fitnessin klubijäsenyyksiin 1.8.2015 lukien.

1 Yleistä

- 1.1 Ehdot ovat osa Imatran Kylpylä Fitness -jäsensopimusta (myöhemmin "Jäsensopimus"), joka on laadittu sopimuksen tehneen henkilön (myöhemmin "Jäsen") ja Imatran Kylpylä Fitnessin (myöhemmin "Fitness") välillä.

2 Imatran Kylpylä Fitness -jäsenyy

- 2.2 Fitness - jäseniksi voidaan hyväksyä täysi-ikäiset henkilöt jotka eivät ole velkaa Fitnessille, ja joiden terveydentila on hyvä.
- 2.3 Kohdasta 2.2 poiketen huoltaja voi kuitenkin solmia jäsensopimuksen Fitnessin kanssa alaikäisen huollettavansa puolesta. Tällöin Jäsensopimuksen tehnyt huoltaja vastaa Jäsensopimukseen perustuvista maksuvelvoitteista.
- 2.4 Jäsenyy on voimassa Jäsensopimuksessa sovituin ehdoin kuuden (6) tai kymmenen (10) kuukauden määrään.
- 2.5 Jäsenyy on henkilökohtainen eikä jäsenyyttä voi siirtää toiselle henkilölle.
- 2.6 Fitnessin tuntitarjonta vaihtuu lukujärjestyksiin merkittyjen päivien mukaisesti kaksi (2) kertaa kevät- ja syyskaudella. Kesäaikana noudatetaan suppeampaa, kysyntään perustuvaa lukujärjestystä.
- 2.7 Jäsen tiedostaa ja hyväksyy, että Fitness voi Jäsenen jäsenyyden aikana yksipuolisesti muuttaa näitä sopimusehtoja sopimuskauden aikana, mikäli perusteena on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, jota Fitness ei ole voinut ottaa huomioon sopimusta tehtäessä.
- 2.8 Jäsen tiedostaa ja hyväksyy, että Fitness voi Jäsenen jäsenyyden aikana yksipuolisesti muuttaa tuote- ja palveluvalikoimaansa tai liikuntakeskusten aukioloja kysynnän ja resurssien mukaan esimerkiksi pyhäpäivien yhteydessä.
- 2.9 Jäsen tiedostaa ja hyväksyy, ettei Fitness voi aina taata osallistumispaikkaa Jäsenen valitsemalle liikuntatunnille, jos osanottajamäärää tai liikuntatunnille pääsyä on muutoin rajoitettu. Sama koskee myös muita palveluja ja / tai tarjouksia, joihin pääsyä tai kohderyhmää on rajoitettu.

3 Jäsenmaksut

- 3.1 Jäsenen tai muun henkilön, joka Jäsensopimuksessa on sitoutunut vastaamaan Jäsenen jäsenmaksuista tai muista maksuista (esim. huoltaja), on hoidettava jäsen- ja muut mahdolliset maksut ("Jäsenmaksu") Fitnessin kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

- 3.2 Jäsenmaksu maksetaan 1 kk etukäteen, joista ensimmäinen suoritetaan liittymishetkellä paikan päällä. Kuukausittain maksettavan Jäsenmaksun eräpäivä on tällöin sama kuin Fitness – jäsenyyden alkamispäivä. Lopuista eristä Jäsenelle toimitetaan lasku Jäsensopimuksessa Jäsenen ilmoittamaan osoitteeseen. Jäsen vastaa ajankohtaisen osoitteensa ilmoittamisesta Fitnessille.
- 3.3 Jäsen vastaa siitä, että Jäsenmaksut on maksettu eräpäivään mennessä. Jäsenmaksujen oikea-aikaisen suorittamisen laiminlyönti aiheuttaa Jäsenelle velvollisuuden maksaa myöhästyneille Jäsenmaksuille viivästyskorkoa korkolain (633/1982, muutoksineen) 4§:n mukaan. Lisäksi Fitness voi periä Jäseneltä myöhästyneiden Jäsenmaksujen perinnästä aiheutuneet kulut.
- 3.4 Jäsensopimukseen perustuvia Jäsenmaksuja ei voida yksipuolisesti korottaa määräaikaiseen Jäsensopimukseen merkittynä sitoutumisaikana. Poikkeuksena tähän ovat tilanteet jossa Jäsenen alennukseen oikeuttava peruste lakkaa. (Esim. opiskelija-alennus).
- 3.5 Jäsenen ei tarvitse maksaa Jäsenmaksua siltä ajalta kun jäsenyys on keskeytetty ehtojen kohdan 3.8 mukaisesti.
- 3.6 Fitnessillä on oikeus sulkea Jäsenen kortti Jäsenmaksun ollessa viivästynyt yli 14 vuorokautta. Jäsenmaksun laiminlyönnin seurauksena Jäsenen kortti suljetaan. Kortin ollessa suljettuna Jäsenen varausoikeus ja oikeus käydä ohjatuilla tunneilla, sekä kuntosalilla klubijäsenyyden puitteissa, poistuu.

Kortti avataan vasta kun kaikki laiminlyödyt Jäsenmaksut on todistettavasti (esim. kuitti maksusta) suoritettu. Jäsen ymmärtää ja hyväksyy menettävänsä ajan, jolloin kortti on Jäsenmaksun laiminlyönnin vuoksi ollut suljettuna.

- 3.7 Fitness siirtää laiminlyötyjen Jäsenmaksujen perinnän perintätoimistolle. Mikäli Jäsen on saanut perintätoimiston maksumuistutuksen tai perintäkirjeen, on hänen Jäsenmaksuja suorittaessaan käytettävä perintätoimiston ilmoittamia maksuohjeita. Jos Jäsen kuitenkin tästä huolimatta tekee maksusuorituksia suoraan Fitnessille, voi Fitness kohdistaa nämä suoritukset johonkin Jäsenen toiseen, ei perinnässä olevaan Jäsenmaksuun.
- 3.8 Sopimus oikeuttaa Jäsenen siirtämään klubijäsenyyttä tapauskohtaisesti esim. sairastapauksissa lääkärintodistusta vastaan. Jäsen ei tänä aikana maksa jäsenmaksua, eikä hänellä ole oikeutta käyttää Fitness - palveluja klubijäsenyyden puitteissa. Asiasta tulee aina ilmoittaa etukäteen Fitnessille.
- 3.9 Mikäli jäsen on maksanut jäsenyyksmaksun etukäteen ja hän joutuu lopettamaan tai keskeyttämään jäsenyytensä, hänelle hyvitetään maksu käyttämättä jääneeltä ajalta.

4 Jäsensopimuksen irtisanominen

- 4.1 Fitness – Jäsensopimus solmitaan kuuden (6) tai kymmenen (10) kuukauden määräajaksi, jolloin se sovitaan päättyväksi Jäsensopimukseen merkityn sitoutumisajan päättyessä. Mikäli Jäsen irtisanoo jäsenyytensä ennen sopimuskauden päättymistä, tulee hänen maksaa 29 euron keskeytysmaksu.

4.2 Määräaikainen sopimus on lähtökohtaisesti sitova. Fitness myöntää asiakkaalle mahdollisuuden irtisanoa sopimus, mikäli kyseessä on äkillinen elämänmuutos, joiksi tässä sopimuksessa luetaan:

- Pitkäaikainen, yli 1kk kestävä sairastuminen / vammautuminen
- Muutto toiselle paikkakunnalle
- Asepalvelus
- Raskaus
- Työttömyys

Mahdollinen muu ylivoimainen este käsitellään tapauskohtaisesti.

4.3 Jäsenyyden irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti.

5 Jäsenen velvollisuudet sekä Jäsenkortti

5.1 Jäsen on velvollinen:

- Tutustumaan ja noudattamaan Fitnessin kulloinkin voimassa olevia turvallisuus- ja järjestyssääntöjä.
- Ilmoittamaan Fitnessille, jos oikeus Jäsenmaksun alennukseen tai peruste muihin jäsenetuihin muuttuu. Fitness voi vaatia Jäsentä esittämään voimassa olevan todistuksen tai muun selvityksen, jonka perusteella Jäsen on oikeutettu alennukseen, tai muihin erityisiin Jäsenetuihin.
- Ilmoittamaan Fitnessille jäsentietoihin ja yhteystietoihin liittyvistä muutoksista viipymättä.
- Leimaamaan jäsenkorttinsa aina saapuessaan harjoittelemaan kuntosalille tai saapuessaan ohjatulle tunnille.
- Todistamaan henkilöllisyytensä tarvittaessa.
- Huolehtimaan riittävästä vakuutusturvasta mahdollisen henkilö- tai omaisuusvahingon varalta.

5.2 Jäsen tiedostaa, että Fitness suhtautuu kielteisesti dopingiin ja huumausaineisiin. Fitness määrittelee dopingin suorituskykyä kohottaviksi aineiksi yhdenmukaisesti World Anti-Doping Agencyn (WADA) kanssa. Suorituskykyä kohottavien aineiden, huumausaineiden tai alkoholin käyttö tai esiintyminen kyseisten aineiden vaikutuksen alaisena on ehdottomasti kielletty.

5.3 Jäsen saa jäsenyytensä voimassaoloajaksi käyttöönsä henkilökohtaisen magneetikortin. Korttia käytetään kulunvalvontajärjestelmissä sekä turvallisuussyistä. Jäsenkorttia ei saa siirtää eikä lainata kenellekään. Jäsen on velvollinen säilyttämään jäsenkorttia huolellisesti ja omalta osaltaan varmistamaan ettei kukaan muu voi väärinkäyttää korttia.

Jäsen on velvollinen ilmoittamaan mahdollisesta jäsenkortin katoamisesta tai sen epäilystä väärinkäytöstä välittömästi Fitnessille. Jäsenkortin kadotessa tai vahingoituessa Fitness lukitsee jäsenkortin, ja Jäsenelle tehdään uusi jäsenkortti. Jäsen on velvollinen suorittamaan uudesta jäsenkortista kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisen maksun.

- 5.4 Fitnessillä on oikeus lukita Jäsenyys tietyksi aikaa tai purkaa Jäsensopimus välittömästi, jos Jäsen selvästi rikkoo jäsensopimuksen ehtoja, tai Fitnessin muuta ohjeistusta.

Olennaisia sopimusrikkomuksia ovat muun muassa (näihin kuitenkin rajoittumatta):

- Jäsenmaksujen laiminlyönti;
- Fitnessin turvallisuus- ja järjestyssääntöjen rikkominen;
- Fitnessin Jäsenelle antaman varoituksen huomioimatta jättäminen.

6 Jäsenen tiedottaminen, markkinointi sekä henkilötietojen käsittely

- 6.1 Jäsensopimuksen allekirjoittamalla Jäsen hyväksyy sen, että Fitness voi lähettää jäsenilleen tietoa palveluistaan ja tarjouksistaan Jäsenen ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Jäsen voi kuitenkin milloin tahansa kieltää Fitnessin markkinointiviestien lähettämisen.
- 6.2 Jäsen tiedostaa ja hyväksyy sen, että Fitness voi rekisteröidä, tallentaa ja käsitellä Jäsentä koskevia henkilötietoja (esimerkiksi yhteystietoja ja maksutietoja) sekä Jäsenen käyttämiä palveluita henkilötietolain (523/1999, muutoksineen) mukaisesti. Edellä mainittujen tietojen keräämisen tarkoituksena on hallinnoida ja huolehtia jäsenyydestä parhaalla mahdollisella tavalla sekä tiedottaa Jäsentä Fitnessin kulloinkin tarjolla olevista palveluista.
- 6.3 Jäsen antaa suostumuksensa siihen, että Fitness voi tallentaa Jäsenen harjoitushistoriaa. Harjoitushistorian tallentaminen mahdollistaa Jäsenen harjoitusaktiivisuuden seurannan sekä harjoittelun ohjauksen. Harjoitushistorialla tarkoitetaan tietoa siitä, kuinka monta kertaa ja mille ohjatuille tunneille Jäsen on osallistunut, onko paikka ryhmäliikuntatunnille varattu etukäteen ja onko Jäsen osallistunut tai perunut osallistumisensa tunnille.
- 6.4 Jäsenen tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman Jäsenen kirjallista suostumusta. Poikkeuksena lakiin perustuvat mahdolliset viranomaisten vaatimat tietojenluovutustilanteet.
- 6.5 Edellä mainittu Jäsenen suostumus häntä koskevien tietojen (mukaan luettuna harjoitushistoria) tallentamiseen, käsittelyyn ja luovuttamiseen on voimassa Jäsensopimuksen voimassaoloajan lisäksi kolme (3) kuukautta Jäsensopimuksen päättymisen jälkeen, elleivät osapuolet muuta sovi.

7 Tavaroiden säilytys ja vahingonkorvausvastuu

- 7.1 Henkilökohtaisen omaisuuden tilapäiseen säilyttämiseen Fitnessin tiloissa tulee Jäsenen käyttää lukolla varustettua kaappia.
- 7.2 Jos Jäsen unohtaa omaisuuttaan kaappeihin, Fitnessillä on oikeus tarvittaessa murtaa lukko ja ottaa omaisuus säilytykseen. Jäsenen tulee noutaa unohtamansa tavarat 14 päivän kuluessa.
- 7.3 Fitness ei vastaa sen tiloissa tapahtuvista mahdollisista henkilövahingoista, varkauksista tai muista Jäsenen Fitnessin tiloihin tuoman henkilökohtaisen omaisuuden menetyksistä, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

8 Vastuuvapaus, sovellettava laki sekä riitojenratkaisu

- 8.1 Fitness ei vastaa Jäsenen harjoittelumahdollisuuksien estymisestä, tai muista Jäsensopimukseen kirjattujen Jäsenen oikeuksiin kohdistuvista tilapäisistä rajoituksista, joiden voidaan osoittaa johtuvan Fitnessin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista syistä ja joita Fitness ei ole voinut kohtuudella ennakoida saati estää. (force majeure).
- 8.2 Jäsensopimukseen noudatetaan Suomen lainsäädäntöä.
- 8.3 Jäsenen ja Fitnessin väliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan yhteistyössä. Jos yhteisymmärrykseen ei päästä, kumpikin osapuoli voi viedä asian käräjäoikeuden ratkaistavaksi.